

第 4 次沖縄県消費者基本計画

令和 4 年 3 月





は じ め に

私たち消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行やデジタル化の進展、電子商取引の拡大、新型コロナウイルス感染症の拡大などめまぐるしく変化しており、これに伴って消費者トラブルや消費者被害の内容も多様化・複雑化しています。

また、民法改正による令和4年4月の成年年齢引下げにより、若年者の消費者被害の増加も懸念されています。

一方で、消費者には「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けた人や社会、環境に配慮した消費行動が求められています。

こうした中、県では平成19年3月に「沖縄県消費者基本計画」を策定して以来、県民の消費生活の安定及び向上のための施策を推進してきました。また、平成27年3月には「沖縄県消費者教育推進計画」を策定し、消費者教育を総合的・一体的に取り組んできました。

この度、「第4次沖縄県消費者基本計画」を策定するにあたり、社会環境の変化等により生じた新たな課題に対応するため、「消費者教育推進計画」を「消費者基本計画」に統合し一体的な計画とすることにより、消費者施策を一層総合的、効果的に推進することとしました。

この計画では、「消費者の安全・安心の確保」、「自主的かつ合理的な選択の機会の確保」、「消費者被害の防止と救済」、「持続可能な社会の実現に向けた事業活動の推進」、「考えて行動できる【うちなー消費者】の育成（消費者教育の推進）」、「消費者行政を推進するための体制の充実」の6つの基本目標を掲げております。

引き続き、消費者、事業者、各種関係団体、国や市町村などと連携・協働しながら、消費者施策の推進に全力で取り組んでまいりますので、県民の皆様の御理解と御協力をお願いいたします。

令和4年3月

沖縄県知事 玉城 デニー

目 次

★印：数値目標を設定

第1章 計画の基本的な考え方	1
1. 計画策定の趣旨	1
2. 計画の位置付け	2
3. 計画の期間	2
第2章 消費生活を取り巻く状況と課題	3
1. 消費生活を取り巻く状況	3
(1) 社会経済情勢の状況	3
ア 高齢化の進行と高齢者世帯の増加	3
イ 民法改正による成年年齢の引き下げ	4
ウ デジタル化の進展・電子商取引の拡大	5
エ 自然災害の激甚化・多発化、新型コロナウイルス感染症の拡大	7
オ 持続可能な社会の実現に向けた取組	7
カ 本県特有の社会経済状況等	8
(2) 本県の消費者問題の状況	10
ア 県内における消費生活相談件数の状況	10
イ 契約当事者の年齢	12
ウ 相談内容	12
エ 契約当事者が若年者における相談状況	14
オ 特殊詐欺の被害状況	15
カ 消費生活に関する県民の意識	16
(3) 第3次計画の取り組み状況	18
2. 今後の課題	19
(1) 高齢者に対する消費者被害の防止と消費者教育の推進	19
(2) 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進	19
(3) デジタル化の進展・電子商取引の拡大による 消費者被害の防止と情報教育の推進	19
(4) 持続可能な社会の実現に向けた取組	20
(5) 事業者に対する指導	20
(6) 効果的な情報提供の実施	20
(7) 本県特有の課題を踏まえた消費者教育の推進	20
第3章 消費者政策の基本目標及び施策体系	22
1. 基本目標	22
2. 施策の体系	22
第4章 消費生活に関する施策の展開	23
基本目標1 消費者の安全・安心の確保	23
(1-1) 生産から消費に至る一貫した食の安全性の確保	23

ア	農薬の適正使用及び危害防止（★）	23
イ	農薬の管理を含めた総合的な自主管理体制の取組（★）	23
ウ	食肉供給工程における監視指導の実施（★）	24
エ	食中毒予防のための食品関連事業者等に対する 監視指導及び自主管理体制確立の推進（★）	24
オ	食品のトレーサビリティの推進	25
カ	流通食品の放射性物質検査の実施（★）	25
キ	輸入食品の安全対策の強化	26
ク	食品の安全性に関する理解促進(★)	26
ケ	学校教育における衛生教育の充実（★）	26
(1-2)	食品以外の商品・サービスの安全性の確保	26
ア	液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に 関する法律に基づく立入検査の実施（★）	27
イ	電気用品安全法に基づく立入検査の実施（★）	27
ウ	消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施（★）	27
エ	事業者への個人情報の保護に関する指導助言の実施	28
(1-3)	消費者事故等情報への適切な対応	28
ア	消費者安全法に基づく情報提供等の実施	28
基本目標 2	自主的かつ合理的な選択の機会の確保	29
(2-1)	表示制度の適正な運用の確保	29
ア	食品表示法に基づく適正な食品表示の推進（★）	29
イ	健康増進法に基づく適正な食品表示の推進（★）	29
ウ	医薬品医療機器等法に基づく適正な食品表示の推進	30
エ	不当な景品類及び表示に対する監視・指導の強化	30
オ	家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施（★）	30
カ	住宅性能表示制度の推進	31
キ	商品の正確計量の監視の実施（★）	31
(2-2)	適正な取引の確保	32
ア	貸金業者に対する監督指導の実施（★）	32
イ	ゴルフ場等に係る会員契約の適正化の推進	32
ウ	割賦販売法に基づく立入検査の実施	33
エ	宅建業者に対する監督・指導の実施	33
オ	不当な取引行為に対する行政指導及び処分の強化	33
カ	介護サービス情報の公表の実施	33
キ	有料老人ホーム情報の公表の実施	33
ク	医療機関等における医療機能情報の公表の実施	34
ケ	生活関連商品の価格動向の情報収集・提供	34
(2-3)	悪質事業者に対する指導及び取締りの強化	34
ア	悪質商法の取締り強化	35
イ	高度情報通信社会の進展に対応したサイバー犯罪への対策の実施	35

基本目標 3 消費者被害の防止と救済	36
(3-1) 被害救済及び苦情処理・紛争解決の促進.....	36
ア 相談情報システム（P I O－N E T）の活用	36
イ 消費生活センターでの相談・あっせん（★）	36
ウ 商品テストの実施.....	37
エ 消費者からの個人情報に係る苦情相談対応の実施.....	37
オ 沖縄県消費生活審議会消費者苦情処理部会の活用.....	37
カ 裁判外紛争解決手続制度（A D R 制度）の周知の実施.....	38
キ 日本司法支援センター（法テラス）の周知の実施.....	38
ク 消費者からの住宅に関する苦情処理の実施.....	38
ケ 多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進（★）	38
コ 薬物乱用防止対策の推進.....	39
(3-2) インターネット利用に関する消費者被害の防止と消費者教育の推進	39
ア 高度情報通信社会の進展に対応した サイバー犯罪への対策の実施（再掲）	39
イ 安全な利用環境整備のためのフィルタリングの普及促進.....	40
ウ インターネット利用の危険性の認識向上のための広報啓発	40
エ インターネット利用に関する小・中・高等学校における 消費者教育の推進	40
オ デジタルコンテンツに関する啓発及び消費者教育の実施.....	41
カ 情報教育の推進（★）	41
(3-3) 高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進.....	41
ア 「沖縄県消費者安全確保地域協議会（仮称）」の開催	42
イ 市町村の見守りネットワークの構築の促進、支援.....	42
ウ 地域における見守りの担い手の育成（★）	42
エ 地域包括支援センターの職員に対する情報提供等の実施.....	43
オ 高齢者等の悪質商法被害防止のための連携強化	43
カ 成年後見制度の利用の促進（★）	43
キ 日常生活自立支援事業の利用の促進（★）	43
ク 警察による防犯活動の推進	44
ケ 犯罪の取締りの強化	44
コ 消費者教育講座の実施.....	44
サ 障害の特性に配慮した消費者教育の推進	44
シ 金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	45
ス 生涯学習講座、施設と連携した消費者教育.....	45
セ 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	45
(3-4) 迅速かつ効果的な情報提供.....	45
ア 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	45
基本目標 4 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進	46
(4-1) 食品ロス削減の推進 ※「沖縄県食品ロス削減推進計画」策定中.....	46

ア	食品ロス削減月間（10月）等の取組	46
イ	エシカル消費啓発と連動した取組	46
ウ	災害備蓄食料の有効活用	47
（４－２）	環境に配慮した消費行動の推進	47
ア	環境教育の推進（★）	47
イ	循環型社会形成の推進	48
ウ	地球環境保全活動の推進（★）	48
エ	環境保全型農業の推進	48
オ	クリーンエネルギーの推進	48
（４－３）	持続可能な社会の形成に資する取組の推進	48
ア	エシカル消費の普及促進	49
イ	地産地消の推進	49
ウ	県産品の推奨	49
エ	消費者志向経営（サステナブル経営）の推進	49
（４－４）	事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての 自主的な取組の推進	50
ア	公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進	50
基本目標５	考えて行動できる「うちな一消費者」の育成（消費者教育の推進）	50
（５－１）	ライフステージに応じた様々な場における消費者教育の推進	51
①	学校における消費者教育の推進	52
ア	学習指導要領に基づく学校での消費者教育	52
イ	小・中・高・特別支援学校における消費者教育への支援	52
ウ	消費者行政部門と学校教育部門との連携強化	52
エ	消費者教育講座の実施（★）	52
オ	インターネット利用に関する消費者教育の推進	53
カ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	53
キ	PTA活動等と連携した保護者への消費者教育の推進	53
②	地域・家庭・職域での消費者教育の推進	53
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	53
イ	消費者安全法に基づく情報提供等の実施	53
ウ	家庭における消費者教育を支援するための情報の提供	54
エ	消費者教育講座の実施（★） ※再掲	54
オ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施（★） ※再掲	54
カ	悪質商法に関する普及啓発	54
キ	多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進	55
ク	生涯学習講座、施設と連携した消費者教育	55
ケ	障害の特性に配慮した消費者教育の推進 ※再掲	55
（５－２）	成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進	55
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供 ※再掲	55
イ	家庭における消費者教育を支援するための情報の提供 ※再掲	55

ウ	学習指導要領に基づく学校での消費者教育	56
エ	学校教育等における消費者教育教材を活用した実践的な授業等の実施 ...	56
オ	インターネット利用に関する消費者教育の推進 ※再掲	56
カ	外部人材を活用した消費者教育の推進	56
キ	若年者への消費者教育を担う教職員等への研修の実施	56
ク	消費者行政部門と学校教育部門との連携強化	56
ケ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施 ※再掲	57
(5-3)	消費者教育の担い手の育成	57
ア	消費生活相談員への研修	57
イ	小・中・高・特別支援学校の教職員研修	57
ウ	地域の消費者教育の担い手に対する講座	58
エ	地域包括支援センターの職員に対する情報提供 ※再掲	58
オ	消費者教育コーディネーターの配置及び育成	58
(5-4)	消費生活と関連する他の教育の推進	58
ア	環境教育の推進	58
イ	食育の推進	59
ウ	学校教育における食育の推進	59
エ	金融教育の推進	59
オ	情報教育の推進	60
基本目標 6	消費者行政を推進するための体制の充実	61
(6-1)	市町村における消費者行政体制の充実・支援	61
ア	市町村消費生活相談窓口の充実・支援 (★)	61
イ	市消費生活センター等との連携	62
(6-2)	県消費生活センターを中心とした広域連携の推進	62
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	62
イ	県消費生活センターを拠点とした消費者教育の推進	62
ウ	Web (オンライン) を活用した講座等の実施	63
エ	市消費生活センター等との連携 再掲	63
オ	消費者被害相談窓口の周知 (消費者ホットライン 1 8 8)	63
(6-3)	消費者施策への消費者意見の反映	63
ア	消費者意見の施策への反映	63
イ	条例に基づく「知事への申出制度」の周知	63
(6-4)	消費者の組織的な活動への支援	64
ア	消費者団体訴訟制度の活用 of 推進	64
イ	消費者団体との意見・情報交換の実施	64
ウ	消費生活協同組合に対する監督・指導の実施	64
第 5 章	計画の実効性の確保	65
1	推進体制	65
(1)	沖縄県消費者行政連絡会議の運営	65

(2) 沖縄県消費生活審議会への報告	65
2 数値目標の設定	66
3 進行管理及び実施状況の公表	66
参 考 資 料	68
○用語説明	73
○沖縄県消費生活条例	77
○消費者教育の推進に関する法律（平成二十四年法律第六十一号）	87
○沖縄県消費生活審議会規則	93
○沖縄県消費生活審議会委員名簿	95
○沖縄県消費者行政連絡会議設置要綱	96
○消費者基本法	99
○消費者教育の体系イメージマップ（消費者庁公表）	107
○SDGs ゴール一覧	108

第1章 計画の基本的な考え方

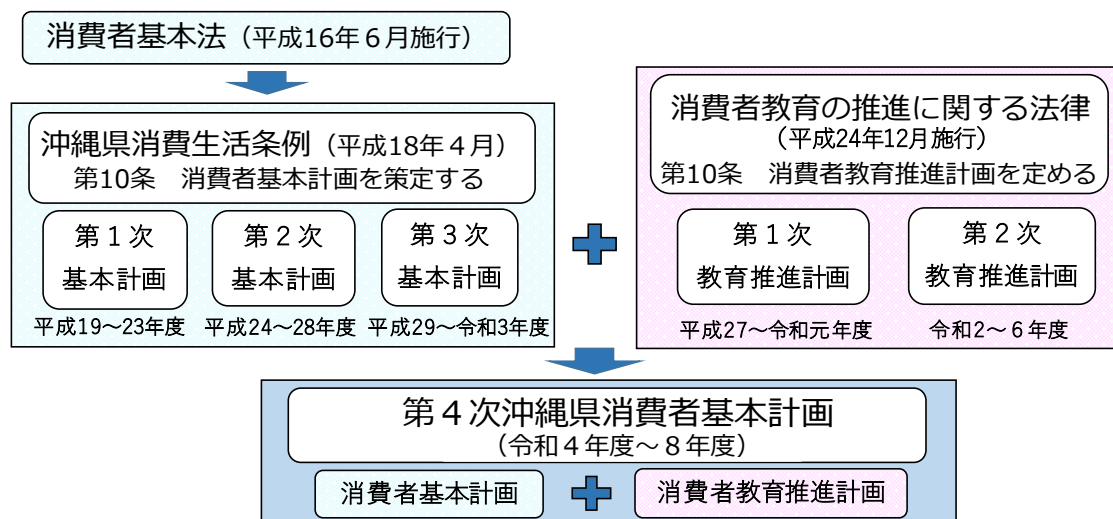
1. 計画策定の趣旨

平成16年6月に、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援」を消費者施策の基本理念とする消費者基本法が公布、施行されたのを受け、沖縄県では、平成17年12月に沖縄県消費生活条例を改正し、基本法の理念や消費者に関する各種施策を総合的かつ計画的に推進するための「消費者基本計画」を策定することを規定し、平成19年の「沖縄県消費者基本計画」から平成29年の「第3次沖縄県消費者基本計画」まで5年ごとに計画を策定し、県民の消費生活の安定及び向上のための施策を計画的に進めてきました。

また、国が定めた「消費者教育の推進に関する法律」に基づき、令和2年度に「第2次沖縄県消費者教育推進計画」を策定し、消費者教育に関する施策を体系的に整理し、総合的かつ一体的に消費者教育*の推進に取り組んできました。

消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行や高齢者世帯の増加、民法改正による成年年齢の引下げ、デジタル化の進展・電子商取引の拡大、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行等によって大きく変化し、それに伴う消費者トラブルや消費者被害の内容も多様化・複雑化しています。また、SDGs（持続可能な開発目標）*の実現に向け、食品ロスの削減*やエシカル消費*の推進などの消費行動が求められています。さらに、本県では地理的・社会的諸事情に起因する様々な課題を抱えています。

沖縄県としては、これらの状況等を踏まえ「第3次沖縄県消費者基本計画」が令和3年度をもって終了することから、「消費者教育推進計画」を「消費者基本計画」の「基本目標」の柱の一つとして体系的に位置付け一体的な計画とし、今後の施策をより総合的かつ計画的に推進していくため、「第4次沖縄県消費者基本計画」を策定します。



* 用語説明を 73p に掲載

2. 計画の位置付け

沖縄県消費生活条例（以下「条例」という。）第10条に基づく計画であるとともに、消費者教育の推進に関する法律第10条第1項に基づく「沖縄県消費者教育推進計画」を兼ねた計画とします。

また、「新たな振興計画（素案）（令和4～13年度）」や関連する他の計画との整合も十分図りながら、効果的な計画推進を図ります。

本計画の推進にあたっては、「沖縄県SDGs実施指針」を踏まえ、誰一人取り残さないという理念のもと、SDGs（持続可能な開発目標）を推進します。

■図表：第4次沖縄県消費者基本計画とSDGsの関連表

基本目標	概要	関連するSDGs
1. 消費者の安全・安心の確保	消費者が安心して消費生活を送ることができるよう、食品や商品・サービスの安全の確保に関する取組等を推進します。	 
2. 自主的かつ合理的な選択の機会の確保	消費者の利益の擁護・増進を図るため、消費者が自主的かつ合理的に選択・行動できるように取引の適正性を確保する取組を推進します。	 
3. 消費者被害の防止と救済	消費者被害の未然防止を図るとともに、被害に遭った消費者を迅速に救済する取組を推進します。	   
4. 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進	持続可能な社会を実現するために、消費者と事業者が連携・協働し、人や社会・環境に配慮した消費行動の取組を推進します。	       
5. 考えて行動できる「うちなー消費者」の育成（消費者教育の推進）	考えて行動できる「うちなー消費者」を育成するための消費者教育を総合的・体系的に推進します。	
6. 消費者行政を推進するための体制の充実	県全体の相談体制の充実に取り組みます。また、消費者の意見の反映や組織的な活動への支援を行います。	  

3. 計画の期間

本計画の期間は、令和4年度から令和8年度までの5年間とします
 なお、国の動向や県の取組状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

第2章 消費生活を取り巻く状況と課題

1. 消費生活を取り巻く状況

(1) 社会経済情勢の状況

ア 高齢化の進行と高齢者世帯の増加

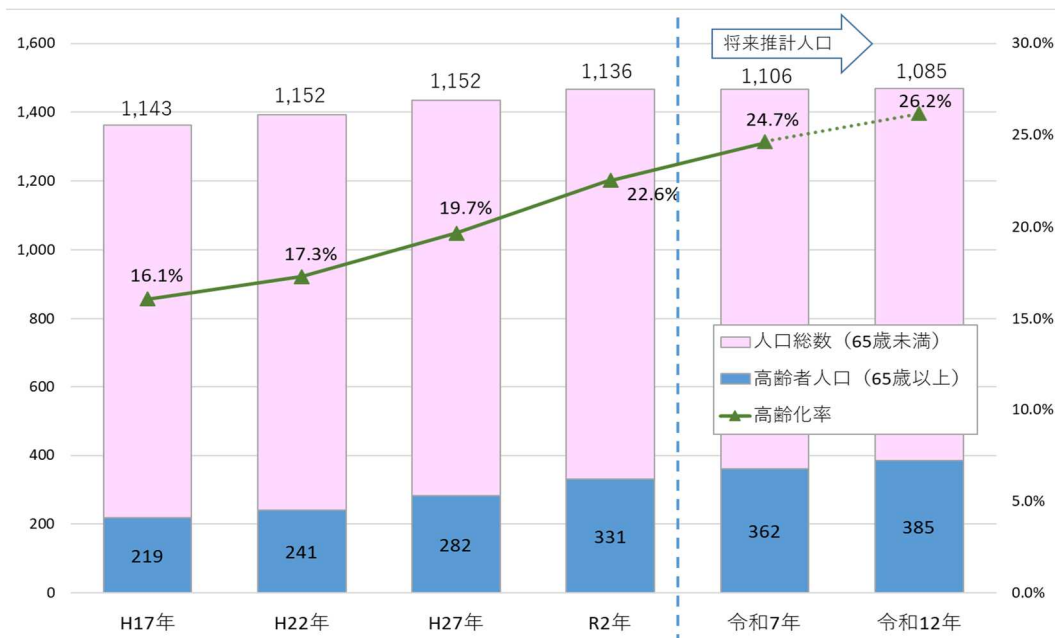
沖縄県の高齢化率*は平成30年3月末に21.1%となり、21%を超える超高齢社会*となりました。今後高齢者人口は、令和2年の約33万千人から令和12年には約38万5千人にまで増加し、高齢化率も26.2%になると見込まれています。

本県の高齢化率は全国より低い水準で推移していますが、令和7年には24.7%となり、4人に1人は高齢者になると見込まれています。

また、県内の平均世帯人員は減少していくと推計されており、高齢者の単独世帯や高齢夫婦のみの世帯が増加していくと見込まれています。

高齢者の単独世帯や高齢夫婦のみの世帯が増えていくことは、高齢者が在宅時にトラブルに巻き込まれたときに、家族や周囲の目が届かない、すぐに誰かに相談することができない等の状況が発生する可能性が高まることになります。

■図表：沖縄県における高齢者人口と高齢化率の推移



資料：令和2年までは総務省「国勢調査」、令和7年度以降は、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」（平成30（2018）年推計）及び「日本の将来推計人口（平成29年3月推計）より作成

* 用語説明を 73p に掲載

■図表：沖縄県における世帯等の推移

単位：①・③・④・⑤は1,000世帯、②は人

	平成27年	令和2年 (推計)	令和7年 (推計)	令和12年 (推計)	令和17年 (推計)
①一般世帯総数の推移	559	590	610	625	634
②平均世帯人員の推移	2.50	2.40	2.32	2.26	2.21
③世帯主65歳以上の世帯総数の推移	166	197	217	232	246
④単独世帯数	55	67	77	86	95
⑤夫婦のみの世帯数	43	51	56	60	62
一般世帯総数に占める世帯主65歳以上世帯の割合の推移	29.7%	33.5%	35.6%	37.2%	38.8%



資料：国立社会保障・人口問題研究所『日本の世帯数の将来推計（都道府県別推計）』（2019年推計）より作成

イ 民法改正による成年年齢の引き下げ

民法の一部改正により、成年に達する年齢が20歳から18歳に改正され、令和4年4月1日から成年年齢の引き下げが行われることになりました。

この成年年齢の引き下げにより、これまで未成年として未成年取消権*により法的に保護されていた18歳及び19歳の若年者が、令和4年度以降は成年となり、未成年者取消権による保護の対象から外れることから、契約に対する責任を自分自身で負わなければならない。

近年若年者を中心にソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下「SNS」という。）の利用が増加してきていますが、SNSについては、利便性の高いコミュニケーション手段であると同時に、悪質商法の勧誘等にも用いられやすい傾向にあり、SNSをきっかけとする消費生活相談件数についても増加傾向にあります。

若年者は契約の知識や社会経験が乏しいことから、成年年齢引下げを契機として、消費者トラブルが増加していくことが懸念されます。

* 用語説明を 73p に掲載

ウ デジタル化の進展・電子商取引*の拡大

近年、ICTの（情報通信技術）の高度化により、スマートフォンやタブレット型端末が急速に普及し、誰もが、どこでも、いつでも、手軽に商品やサービスを購入できるようになってきており、こうしたオンラインサービスを介した商取引である電子商取引が急速に活発化しています。

それに伴い、商品やサービスを容易に入手できるようになり、選択の幅が広がるなど、消費者にとって利便性が大きく向上しています。

一方で、例えば、購入期限までの残り時間が画面上に表示されることで焦って契約してしまうなど、高齢者・若年者等ではない、いわゆる一般的・平均的な消費者であっても、一時的にぜい弱な状態となることが懸念されています。また、非対面取引であるために、商品・サービスが期待したものと異なることや、そもそも商品・サービスが提供されないといった消費者トラブルが増加するおそれがあります。

さらに、これらの消費者トラブルについては、BtoC（事業者・消費者間）の取引のみでなく、CtoC（個人間）の取引においても同様に発生しており、今後増加していくことが懸念されています。

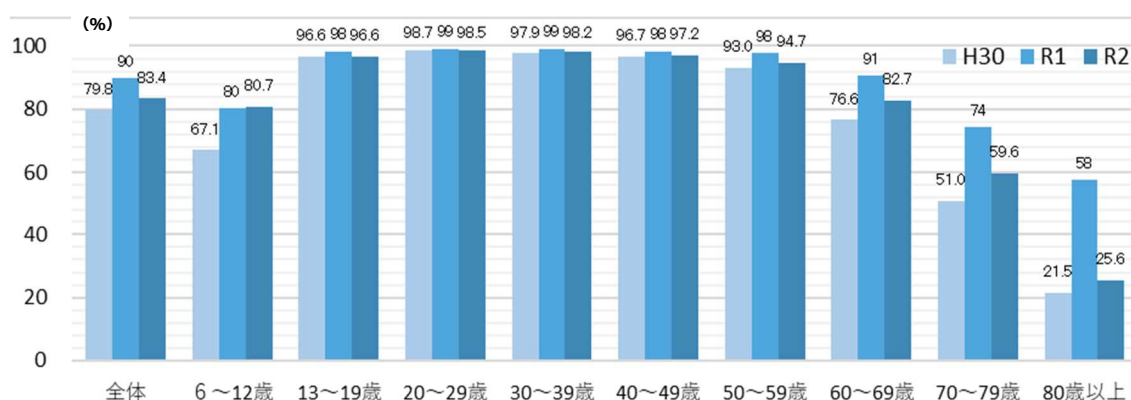
総務省の通信利用動向調査によると、スマートフォンを保有する個人の割合は平成30年の67.1%から令和2年度は80.7%に増加しています。電子商取引やCtoC（個人間）取引は、スマートフォン等を利用して容易に取引ができることから、今後ますますの市場拡大が予想されるため、そのリスクや特性について消費者の理解促進を図ることが重要となっています。

決済手段については、クレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済サービスの種類や方式が増えています。キャッシュレス決済の普及で利便性が向上する一方で、カード情報の漏洩や、プリペイドカードが詐欺の支払い手段として悪用されるなどの事例も発生しています。

本県の消費生活相談においても、電子商取引を含む通信販売に関する相談が最も多くなっています。

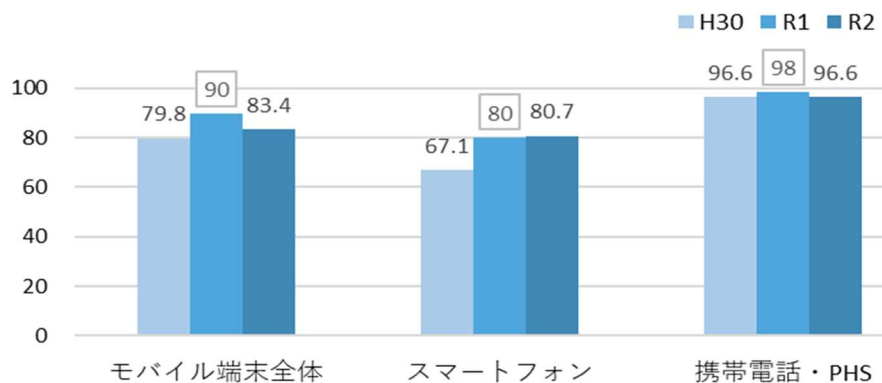
* 用語説明を 73p に掲載

■図表：年齢階層別インターネット利用状況の推移



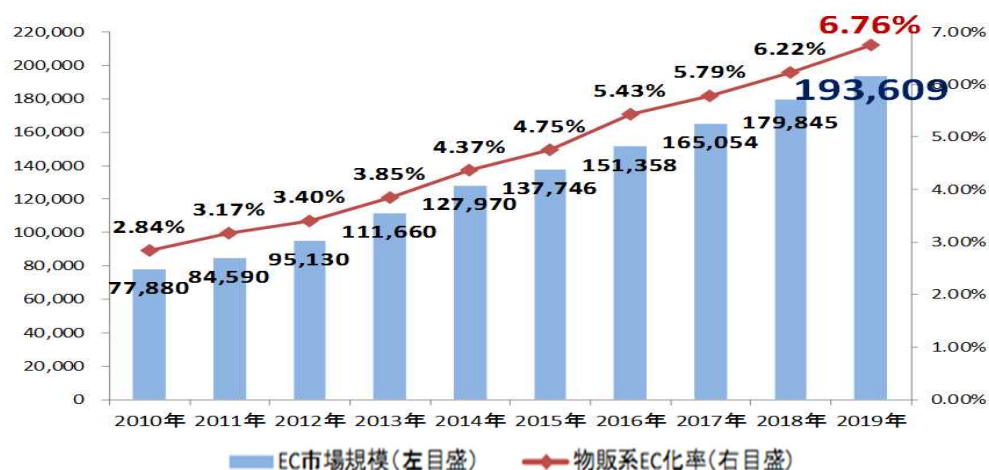
資料：総務省「令和2年通信利用動向調査」より作成

■図表：モバイル端末の保有状況（個人）



資料：総務省「令和2年通信利用動向調査」より作成

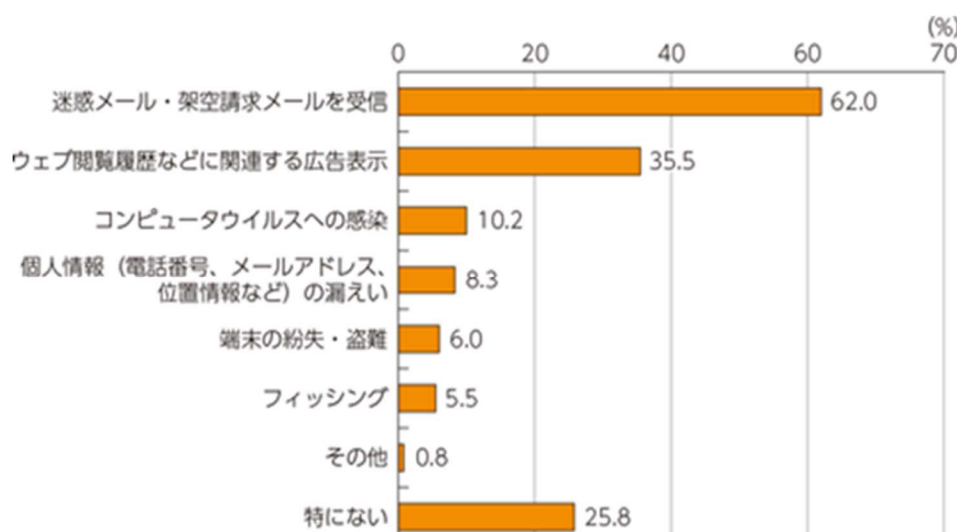
■図表：国内電子商取引市場規模の推移【消費者向け電子商取引】（単位：億円）



資料：経済産業省

「令和元年度内外一体の経済成長戦略構築にかかる国際経済調査事業（電子商取引に関する市場調査）」より作成

■図表：個人の情報通信機器の利用の際の被害等の状況（複数回答）



資料：総務省 「令和2年通信利用動向調査」より作成

エ 自然災害の激甚化・多発化、新型コロナウイルス感染症の拡大

自然災害の発生など、非常時においては、それらに便乗した悪質商法等の消費者トラブルが発生する懸念があります。

また、新型コロナウイルスの感染拡大時においては、需要の急増や根拠のない風説等によって、一部の生活関連物資等が品薄となるなど市場が混乱し、必要とする人に商品が行き届かない事態が発生しました。

こうしたことから、非常時においては、消費者が適切な消費行動を行うことができるよう正確で迅速な情報提供を行うことや、被害防止のための啓発活動等に取り組むことが必要になります。

オ 持続可能な社会の実現に向けた取組

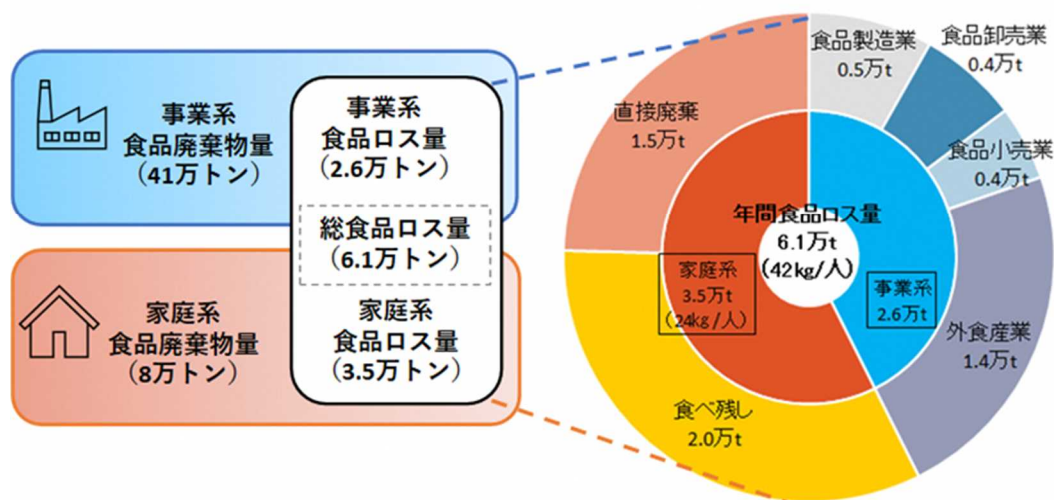
2015（平成27）年9月、国連サミットにおいてSDGs（持続可能な開発目標）が採択されました。SDGsは、2030（令和12）年までの国際目標であり、17の目標を達成することにより、「誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現」に向けて取り組むものです。

例えばSDGsの12番目の目標「つくる責任つかう責任」では、事業者任せではなく消費者自らが意識を持ち、行動することが前提となっています。

消費者の行動は経済社会に大きな影響を与えるものであり、食品ロスの削減やエシカル消費など、持続可能な社会の実現に向けた社会的課題を解決するために、商品やサービスを提供する事業者の取組を促すなど、消費者行政を推進するに当たりSDGsの目指す理念を踏まえることが重要です。

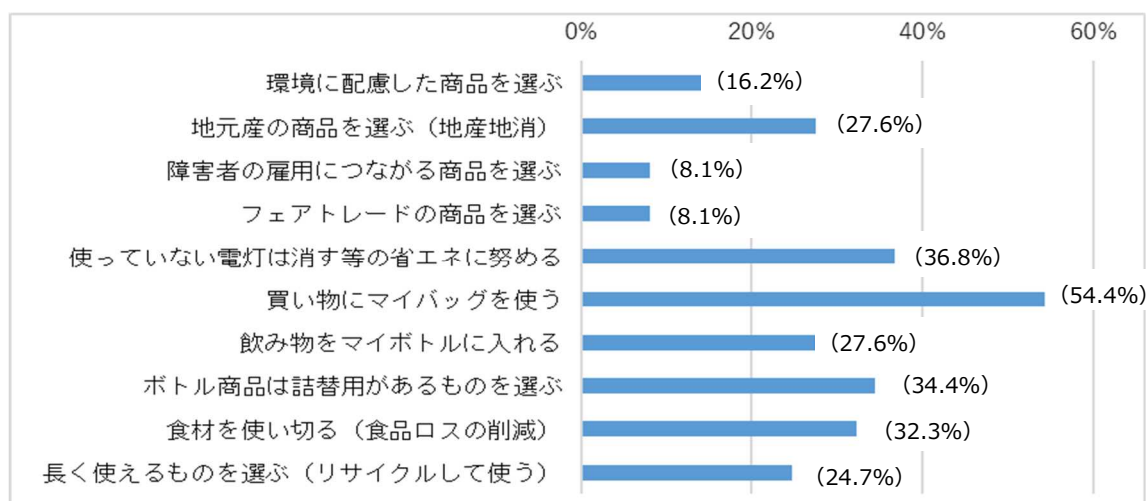
■図表：県内の食品廃棄物等の発生状況（令和3年度調査）

県内の食品廃棄物等の発生状況＜概要図＞



※表示単位未満の四捨五入等により、内訳の合計が一致しない場合があります。

■図表：令和2年度沖縄県エシカル消費アンケート調査（421人複数回答可）



■沖縄県エシカル消費啓発用POP



カ 本県特有の社会経済状況等

(ア) 経済的状況

県民の生活を統計データで見ると、一人当たりの県民所得は227万3千円で全国平均（322万円）の約70.6%であり、全国最下位となっています。また、二人以上世帯

の貯蓄現在高も574万7千円で全国最下位となっており、全国平均の1,564万6千円と比べて989万9千円少なく、46位の青森県と比べても287万7千円も下回っている状況にあります。

離婚率は全国1位であり、沖縄県の調査では県内の世帯総数に占める母子世帯の割合は4.88%となっており、全国平均の2.47%に比べ約2倍も高く、母子世帯における自身の年間就労収入は63.1%が200万円未満となっています。

また、令和3年度に実施した沖縄子ども調査による困窮世帯の割合（0～17歳）は23.2%で、2019年国民生活基礎調査による全国の子どもの貧困率の13.5%と比較し1.7倍となっています。

(イ) 金融知識の状況

わが国における18歳以上の個人の金融リテラシー*（お金の知識・判断力）の現状を把握するために金融広報中央委員会が実施した調査では、その正答率は全国最下位となっています。

(ウ) 地理的状況

37の有人離島が点在する沖縄県では、高等学校まである離島は久米島、宮古島、石垣島など3つしかないことから、離島の子ども達は高等学校進学のため、親元を離れ生活することが少なくありません。

県民所得（1人あたり）		
平成28年度 単位：千円		
順位	都道府県名	指標値
	全国	3,217
1	東京都	5,348
2	愛知県	3,633
43	長崎県	2,509
44	鹿児島県	2,414
45	宮崎県	2,407
46	鳥取県	2,407
47	沖縄県	2,273

総務省統計局刊行「統計でみる都道府県のすがた 2021」より作成

貯蓄現在高（二人以上世帯）		
平成26年度 単位：千円		
順位	都道府県名	指標値
	全国	15,646
1	東京都	19,669
2	神奈川県	19,035
43	長崎県	10,173
44	宮崎県	10,136
45	鹿児島県	9,477
46	青森県	8,624
47	沖縄県	5,747

総務省統計局刊行「統計でみる都道府県のすがた 2019」より作成

* 用語説明を 73p に掲載

離婚率（人口千人当たり）

令和元年度

順位	都道府県名	指標値
	全国	1.65
1	沖縄県	2.49
2	宮崎県	1.91
3	大阪府	1.90
4	北海道	1.87
5	福岡県	1.85
46	富山県	1.27
47	新潟県	1.27

総務省統計局刊行「統計でみる都道府県のすがた 2021」より作成

金融リテラシー調査の正答率

2019年

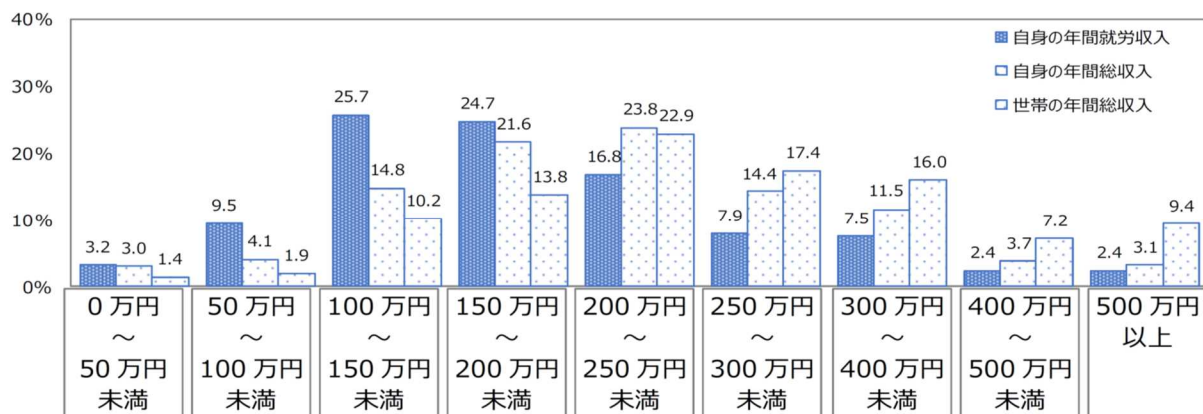
単位：％

順位	都道府県名	指標値
	全国	56.6
1	香川県	62.3
2	長野県	59.8
43	長崎県	54.0
44	宮城県	53.6
45	栃木県	53.2
46	佐賀県	52.7
47	沖縄県	51.8

※金融広報中央委員会「金融リテラシー調査2019年」より作成

有人離島の数	37	
高校のある離島の数	3	久米島1校、宮古島3校、石垣島3校
割合	8.1%	

■図表：母子世帯における収入種別毎の各金額帯の割合



資料：沖縄県子ども生活福祉部青少年・子ども家庭課「平成30年度沖縄県ひとり親世帯等実態調査報告書」より作成

（2）本県の消費者問題の状況

ア 県内における消費生活相談件数の状況

令和2年度に県及び市町村で受け付けた相談件数は、9,664件で、平成30年度までは減少し続けていた相談件数が令和元年度から増加に転じています。

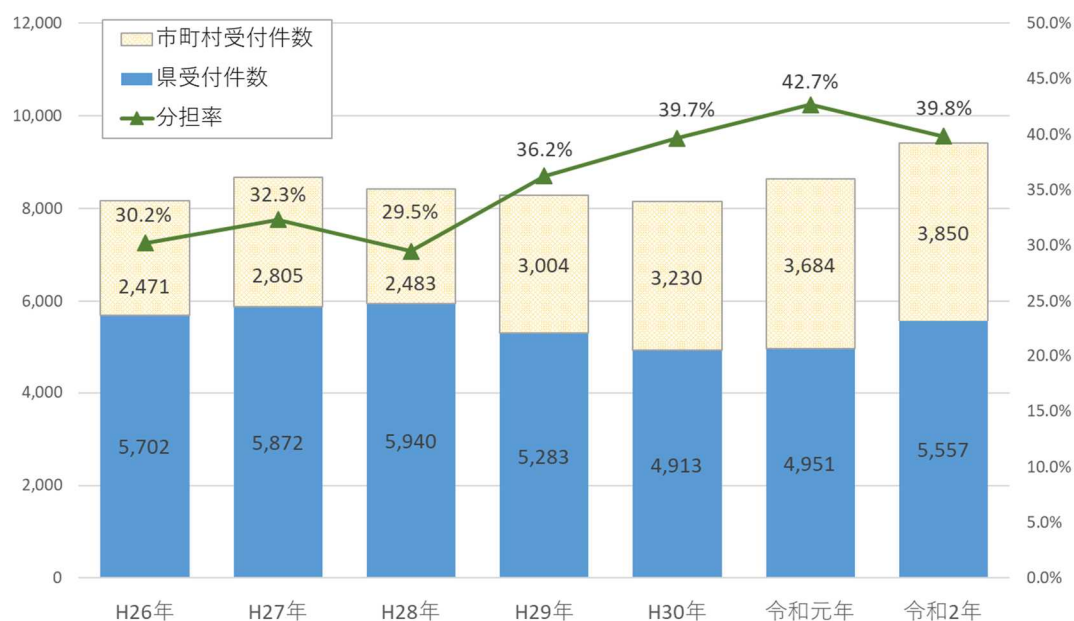
昭和44年に改正された地方自治法では、消費者保護が地方公共団体の処理すべき事務（現在の「自治事務」）として位置付けられ、平成21年6月に制定された消費者安全法では、市町村の具体的な事務として、消費生活相談、苦情処理、あっせん等の事務が明記されました。また、市町村は、それらの事務を行うため、消費生活センターを設置するよう努めなければならないと定められています。

このため、国の交付金を原資とした補助制度（沖縄県消費者行政活性化補助金）を活用して、市町村における消費生活相談窓口の体制整備を進めてきました。その結果、平成26年度末に県内41すべての市町村で消費生活相談窓口が設置され、県全体に占める市町村の相談受付割合が増加しています。

しかし、市町村の相談受付件数の多くが、専門の相談員を配置している市町村によるものであり、専門の相談員を配置せずに消費者行政職員で相談対応する市町村では、住民からの相談がほとんど寄せられておらず窓口として十分な機能を発揮しているとは言えない状況です。

このため、県民が、いつでもどこの消費生活相談窓口でも同様のサービスを受けることができる体制整備が求められます。

■図表：県消費生活センターと市町村の相談件数及びその受付割合の推移



資料：消費者庁「地方消費者行政の現況調査」(令和2年版)、沖縄県「令和2年度消費生活相談の概要について」より作成

■図表：令和2年度の市町村受付相談件数

	相談件数	割合
消費生活相談員配置市町村(10市4町10村)	3,849	99.97%
消費生活相談員を配置していない市町村(1市7町9村)	1	0.03%
計	3,850	

イ 契約当事者の年齢

契約当事者の年齢別の相談件数を見ると、40歳代の相談件数が最も多く、次いで50歳代、60歳代となっています。

契約当事者の年齢別の相談割合を見ると、60歳代及び70歳代が占める割合が増加傾向にあります。

■図表：【令和2年度】県消費生活センターにおける契約者年代別・職業別の相談件数
(単位：件)

年 代 職 業	10代 以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	不 明	合 計
給与生活者	27	335	470	630	513	266	44	91	2,376
自営・自由業	1	12	67	109	120	115	57	30	511
家事従事者	1	17	43	51	69	92	57	10	340
学 生	156	57	4	2	0	0	0	7	226
無 職	4	57	80	119	148	285	421	34	1,148
不明・その他	10	17	11	24	29	35	42	393	561
合 計	199	495	675	935	879	793	621	565	5,162

ウ 相談内容

商品別の相談件数は、「デジタルコンテンツ」の相談件数が令和元年度まで9年連続で1位でしたが、令和2年度は「健康食品」の相談件数が最も多くなりました。

「化粧品」「インターネット通信サービス」などで相談件数が減少している一方、「健康食品」「デジタルコンテンツ」「商品一般」「賃貸アパート」などで増加しています。

年代別に見てみると、「デジタルコンテンツ」に関する相談はすべての年代において多い傾向にあり、特に30歳未満の若年者において割合が高くなっています。「健康食品」は20代以外のすべての年代において割合が高く、特に10代において非常に高いのが特徴です。「化粧品」も同様に10代において非常に件数が多いのが特徴です。

苦情の多い上位5位までの商品・役務（サービス）の特徴は、1位の「健康食品」では「定期購入」による被害が急増しています。初回価格が「100円」などお小遣いの範囲で購入可能な額であることが多いため、中学生や高校生を含む10代の被害も多いことが特徴です。

2位の「デジタルコンテンツ」では、アダルト情報サイトや出会い系サイト、オンラインゲーム、迷惑メール、架空請求、情報商材、その他SNSやインターネット上の様々なサイトに関するトラブルなど多岐にわたります。架空請求の減少に伴い近年は減少傾向にありましたが、令和2年度は増加しました。

3位の「商品一般」では、「注文した覚えがないものが送られてきた。開封していないので中身は分からないが、どうしたらよいか」といった相談や、「見に覚えがな

い請求書が届いた」といった内容の相談が目立ちます。

4位の「賃貸アパート」では退去時の敷金返還や原状回復義務のトラブルほか、不具合に係る家主や管理会社の修繕対応への不満に関する相談等が寄せられています。

5位の「化粧品」では、「健康食品」と同様に、除毛クリームやホワイトニング歯磨き粉、育毛剤等の「定期購入トラブル」についての相談が寄せられています。

■図表：県消費生活センターにおける商品別苦情の多い商品・役務上位10位の推移

平成30年度		4,606 件		令和元年度		4,551 件		令和2年度			5,162 件	
順位	商品・役務別	件数	構成比	順位	商品・役務別	件数	構成比	順位	商品・役務別	件数	構成比	前年度増減
1	デジタルコンテンツ	555	12.0%	1	デジタルコンテンツ	438	9.6%	1	健康食品	518	10.0%	87
2	賃貸アパート	314	6.8%	2	健康食品	431	9.5%	2	デジタルコンテンツ	493	9.6%	55
3	健康食品	271	5.9%	3	化粧品	280	6.2%	3	商品一般	316	6.1%	82
4	フリーローン・サラ金	246	5.3%	4	賃貸アパート	267	5.9%	4	賃貸アパート	286	5.5%	19
5	インターネット通信サービス	206	4.5%	5	商品一般	234	5.1%	5	化粧品	253	4.9%	△27
6	自動車	185	4.0%	6	インターネット通信サービス	187	4.1%	6	フリーローン・サラ金	183	3.5%	△2
7	商品一般	177	3.8%	7	フリーローン・サラ金	185	4.1%	7	自動車	179	3.5%	24
8	化粧品	153	3.3%	8	自動車	155	3.4%	8	インターネット通信サービス	169	3.3%	△18
9	役務その他	133	2.9%	9	役務その他	147	3.2%	9	役務その他	142	2.8%	△5
10	携帯電話サービス	123	2.7%	10	相談その他	130	2.9%	10	相談その他	128	2.5%	△2

■図表：【令和2年度】県消費生活センターにおける苦情の多い商品・役務上位10位の契約当事者年齢別構成比

順位	年代	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計
	商品・役務別									
1	健康食品	27%	13%	9%	9%	10%	10%	7%	4%	10%
2	デジタルコンテンツ	3%	4%	5%	5%	6%	9%	8%	6%	6%
3	化粧品	3%	4%	5%	5%	6%	9%	8%	6%	6%
4	賃貸アパート	2%	8%	9%	6%	5%	4%	2%	7%	6%
5	商品一般	16%	2%	3%	5%	7%	7%	4%	1%	5%
6	インターネット通信サービス	1%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	4%	4%
7	フリーローン・サラ金	3%	4%	4%	4%	4%	3%	2%	3%	3%
8	自動車	1%	2%	2%	3%	4%	4%	4%	5%	3%
9	役務その他	1%	4%	4%	2%	2%	3%	2%	4%	3%
10	相談その他	2%	2%	2%	2%	2%	3%	3%	4%	2%
	その他	22%	48%	52%	46%	44%	46%	58%	57%	48%

エ 契約当事者が若年者における相談状況

若年者の相談に多い商品・役務について、20代、18～19歳、16歳～17歳、13～15歳、6～12歳に分けて集計した結果、各層とも「放送・コンテンツ等」が上位に入っており、その内訳として13歳以上は「アダルト情報サイト」が共通してみられるものの、18歳以上は「出会い系」17歳以下は「オンラインゲーム」が多いのが特徴となっています。

定期購入トラブルの急増に伴い、19歳以下で「健康食品」、「化粧品」の相談が多くなっています。

18歳からは「自動車」に関する相談が寄せられるようになります。

20代からは消費者トラブルの種類も広がり、特に「賃貸アパート」や「フリーローン・サラ金」の相談が一気に増えています。なお、契約購入金額も大幅に増加します。

■図表：令和2年度県消費生活センターにおける若年者の苦情相談に多い商品・役務

(1) 20代				495件
順位	商 品 名 (大分類)	主な内訳 (中・小分類)	件 数	
1	放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等	他のデジタルコンテンツ(32)、出会い系(12)	64	
2	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	賃貸アパート(42)	47	
3	融 資 サ ー ビ ス	フリーローン・サラ金(24)	24	
4	移 動 通 信 サ ー ビ ス	携帯電話サービス(15)、モバイルデータ通信(6)	21	
5	自 動 車	四輪自動車(19)	19	
	そ の 他		320	

(2) 18～19歳				81件
順位	商 品 名 (大分類)	主な内訳 (中・小分類)	件 数	
1	健 康 食 品		18	
2	化 粧 品	基礎化粧品(5)、脱毛剤(5)	14	
3	放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等	他のデジタルコンテンツ(2)、アダルト情報サイト(1)、出会い系(1)	10	
4	自 動 車	四輪自動車(3)、自動二輪車(1)	5	
5	他 の 行 政 サ ー ビ ス		4	
	そ の 他		30	

(3) 16歳～17歳				45件
順位	商 品 名 (大分類)	主な内訳 (中・小分類)	件 数	
1	健 康 食 品		17	
2	放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等	アダルト情報サイト(5)、オンラインゲーム(3)、他のデジタルコンテンツ(1)	11	
3	化 粧 品	基礎化粧品(4)、脱毛剤(1)	7	
4	他 の 教 養 娯 楽 品	教養娯楽品その他	2	
5	移動通信サービス、その他7分類	携帯電話サービス(1)	8	

(4) 13～15歳				44件
順位	商 品 名 (大分類)	主な内訳 (中・小分類)		件 数
1	放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等	オンラインゲーム(11)、アダルト情報サイト(2)		14
2	健 康 食 品			14
3	化 粧 品	脱毛剤(5)、基礎化粧品 (3)		9
4	パ ソ コ ン ・ パ ソ コ ン 関 連	モバイル専用端末機器(1)		2
5	移動通信サービス、その他4分類	携帯電話サービス(1)		5

(1) 6～12歳				28件
順位	商 品 名 (大分類)	主な内訳 (中・小分類)		件 数
1	放 送 ・ コ ン テ ン ツ 等	オンラインゲーム(18)、他のデジタルコンテンツ(1)		19
2	移 動 通 信 サ ー ビ ス	携帯電話サービス(3)		3
3	健 康 食 品			2
4	化 粧 品	脱毛剤(1)、メイクアップ化粧品(1)		2
5	他 の 教 養 娛 楽 品	教養娯楽品その他		1
5	相 談 そ の 他			1

■図表：令和2年度県消費生活センターにおける若年者の平均契約購入金額・既支払額

	契約購入金額 (円)	既支払額 (円)
	(平均値)	(平均値)
6 ～ 1 2 歳	152, 417	31, 311
1 3 ～ 1 5 歳	172, 144	18, 455
1 6 ～ 1 7 歳	77, 500	14, 750
1 8 ～ 1 9 歳	167, 555	75, 092
2 0 ～ 2 9 歳	524, 936	69, 658
[参 考] 令 和 2 年 度 全 年 齢	595, 297	156, 079

オ 特殊詐欺の被害状況

全国的にみると、特殊詐欺*の認知件数は平成22年から増加していましたが、平成30年からは減少しています。しかしながら、認知件数は高水準で推移しており、依然として深刻な情勢と言えます。また、令和2年の高齢者（65歳以上）の被害の認知件数は、全体の85.7%となっており、高齢者の被害防止が課題となっています。

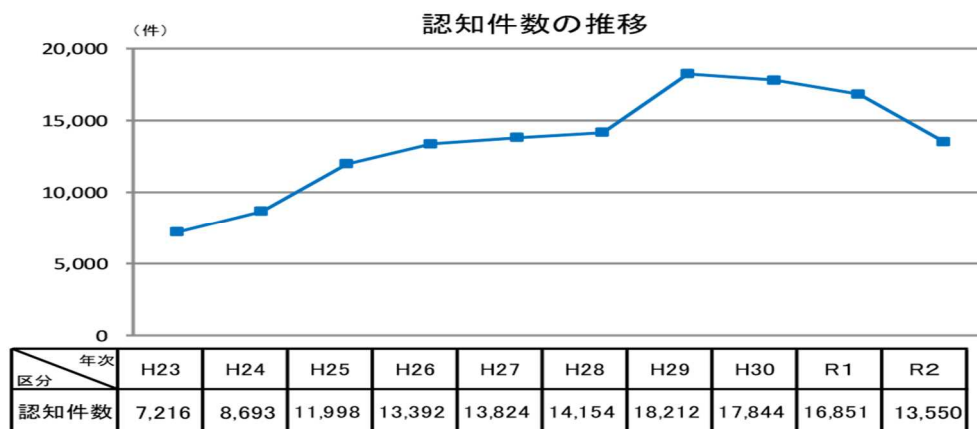
一方、本県では幅広い年代が電子マネーをだまし取る等の架空料金請求詐欺や預貯

* 用語説明を 73p に掲載

金詐欺、融資保証金詐欺、キャッシュカード詐欺盗の被害に遭っています。

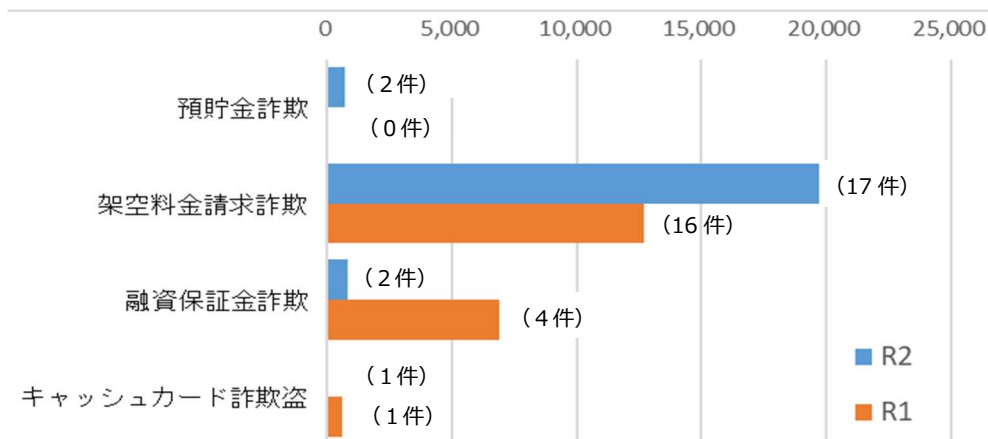
特殊詐欺については、その取締りや未然防止が重要であることから、関係機関が連携して被害拡大防止に取り組む必要があります。

■図表：全国の特殊詐欺認知件数の推移



資料：警察庁 広報資料「令和2年における特殊詐欺認知・検挙状況等について（確定値版）」より作成

■図表：沖縄県の特特殊詐欺被害額（認知件数）



特殊詐欺被害総額（千円）	R2	R1
合計	21,240	20,130
預貯金詐欺	691	0
架空料金請求詐欺	19,735	12,665
融資保証金詐欺	814	6,875
キャッシュカード詐欺盗	0	590

資料：沖縄県警察の提供データより作成

カ 消費生活に関する県民の意識

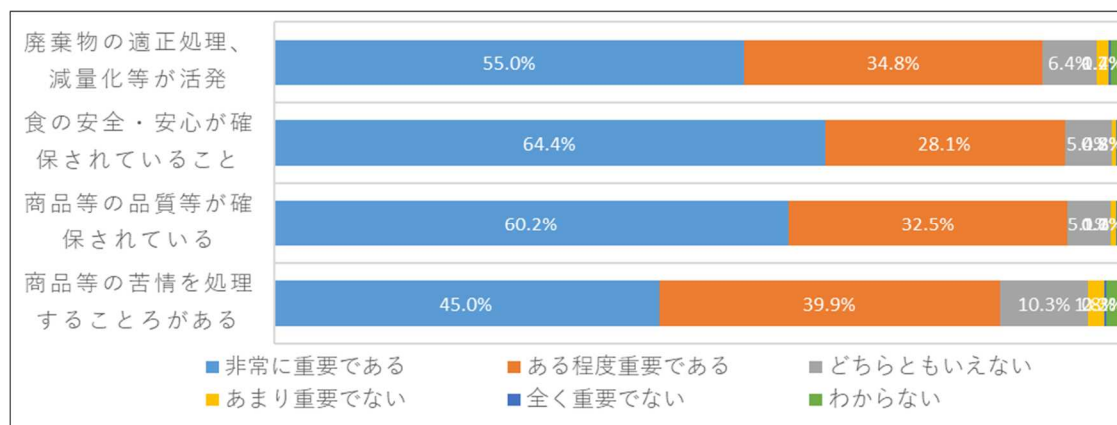
平成30年度に実施した「第10回県民意識調査」において、県民生活に関する75項目について、どのくらい満たされているか聞いており、そのうちの消費生活に関する4項目をみると3割程度の人が「どちらともいえない」と回答しています。

また、「非常に満たされて」と「ある程度満たされている」と回答した県民の割合をみると、「食の安全・安心が確保されていること」は47.7%（前回調査（H27）45.6%）、「商品やサービスの品質や安全性が確保されていること」は45%（前回調査（H27）44.3%）、「商品やサービス、不当な勧誘等についての苦情や不満をすばやくきちんと処理するところがあること」は17.9%（前回調査（H27）21.3%）、「廃棄物の適正処理、減量化・リサイクルが活発に行われていること」は34.8%（前回調査（H27）38.1%）となっています。

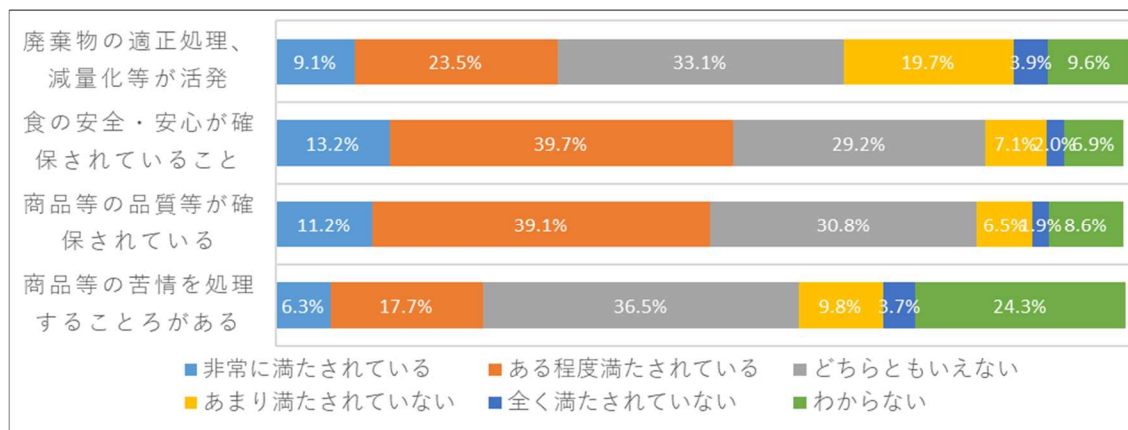
さらに、同調査では、各項目がどのくらい重要かとも聞いており、消費生活に関わる4項目において「非常に重要である」「ある程度重要である」と回答した県民の割合が、「食の安全・安心が確保されていること」は91.2%（前回調査（H27）93.8%）、「商品やサービスの品質や安全性が確保されていること」は90.4%（前回調査（H27）91.6%）、「商品やサービス、不当な勧誘等についての苦情や不満をすばやくきちんと処理するところがあること」は81.5%（前回調査（H27）81.9%）、「廃棄物の適正処理、減量化・リサイクルが活発に行われていること」は85.9%（前回調査（H27）87.9%）となっています。

■図表：県民生活に関する項目についての重要度・充足度

（問）県民生活に関する各項目について、今それぞれがどのくらい重要ですか。



（問）県民生活に関する各項目について、今それぞれがどのくらい満たされていますか。



資料：沖縄県「第10回県民意識調査」より

（３）第３次計画の取り組み状況

第３次基本計画は、平成29年度から令和３年度までを計画期間として平成29年４月に策定し、計画の実効性を確保するため、推進状況を示す数値目標を設定して、毎年度、進行管理を行ってきました。

主な取り組み状況は以下のとおりです。

【主な取り組み状況】

○基本目標１：消費者の安全・安心の確保

安全な食品や商品・サービスの安全・安心の確保のため、事業者に対し監視指導や検査等を行い、生産から消費に至る各段階での食品の安全性の確保に努めました。

地域や学校において、パネル展やチラシの配布、学校給食関係者への各種研修を通して、食品の安全性に関する知識の普及を図りました。

日常的に利用する商品、サービスによる重大事故を防止するため、事業者に対し調査・検査を実施し、事故の原因となる危険性を含んだ商品、サービスを排除し、安全性の確保に取り組みました。

また、消費者庁が公表する事故等の情報について、ホームページ等で情報発信しました。

○基本目標２：自主的かつ合理的な選択の機会の確保

消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選ぶために、事業者に対し適正な表示や価格、公正・公平な取引、公正な価格など、各種法令に基づいた指導や監視を行いました。

また、消費者への情報提供や、悪質な事業者に対する指導及び取締りを行い、消費者保護に向けた取組を推進しました。

○基本目標３：消費者被害の防止と救済

消費者被害の未然防止及び被害救済のため、消費者に対して迅速かつ効果的な情報を発信し、苦情相談に適切に対応しました。

また、身近な市町村で消費生活相談に適切に対応できるよう、消費生活相談員が配置されていない等、体制が不十分な市町村に対し、体制の充実・強化を支援しました。

○基本目標４：消費者啓発・消費者教育の推進及び消費者意見の反映

「第２次沖縄県消費者教育推進計画」に基づき、「考えて行動できる『うちな一消費者』」の育成に向け、多様な主体と連携し、消費者教育の推進に取り組みました。

消費者が主体となる消費者行政を推進するため、消費者の自主的な活動の支援や消費者からの意見を消費者施策に反映させるよう取り組みました。

2. 今後の課題

（１）高齢者に対する消費者被害の防止と消費者教育の推進

本県は全国に比べ高齢化の進行は遅いものの、今後は高齢化率の上昇や高齢者の単独・夫婦のみ世帯数の増加が見込まれています。高齢化の進行に伴い、高齢者の単独世帯が増加することが予想されており、相談できる家族がいないことで消費者トラブルに巻き込まれた際、誰にも相談できず、トラブルの更なる増加や深刻化を招く恐れがあります。また、高齢者の消費者被害を減らすために、高齢者に対する消費者教育を幅広く実施する必要があることから、高齢者への啓発活動に加え、老人クラブ連合会や地域包括支援センター、警察等の多様な関係機関との連携強化に取り組む必要があります。

（２）成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進

民法改正による成年年齢の引き下げにより、令和4年4月1日以降に新成人となる若年者に対し、消費者教育の強化を図ることはもちろん、幼児から大学生、就業者など各ライフステージに応じた様々な場での消費者教育が必要です。

また、成年年齢引き下げ後は18歳から親の同意なしにクレジットカードの契約が可能となり、国がキャッシュレス化を推進していることも踏まえると、若年者自身が契約の知識や契約行為の責任、適正な金銭感覚を身につけるなど、自ら主体的に選択・行動ができるよう、金融・金銭教育が重要となります。

（３）デジタル化の進展・電子商取引の拡大による消費者被害の防止と情報教育の推進

近年、ICT（情報通信技術）が進歩し、スマートフォンの普及等を背景に、多くの人がインターネットを利用する状況となっており、電子商取引の市場規模が拡大しています。それに伴い、インターネットの利用に関する消費者トラブルが世代を問わず増加していることから、それに対応し得る取組の重要性が高まっています。

インターネットに関する消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、犯罪の取締り、安心して利用できる環境の整備、消費者自身がトラブルを回避するために必要な知識や情報の提供及び意識の啓発が必要です。

また、近年は事業者ではない個人間の電子商取引が拡大し、インターネットを通じた関係性は一層複雑化しています。このような状況では、消費者は被害者だけではなく

く、加害者にもなり得ることから、消費生活に必要な情報リテラシー*の向上を図ることが必要です。

（４）持続可能な社会の実現に向けた取組

持続可能な社会の実現に向け、消費者は自らの行動が今後の経済社会や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、食品ロスの削減やエシカル消費など持続可能な社会の形成に積極的に参画することが必要となります。また、事業者は消費者を重視した事業活動で消費者からの信頼を獲得すると同時に、環境保全や社会貢献に関して積極的に活動（消費者志向経営）することが求められています。

消費者と事業者が協働し、持続可能な社会の実現に向け取り組む社会を目指すことが重要となります。

（５）事業者に対する指導

不適正な取引行為や食の安全性が疑われる被害や表示に関する問題等が後を絶ちません。安全安心な消費生活の確保のため、引き続き、特定商取引法、景品表示法、食品表示法等、各種関係法令に基づく指導等を行う必要があります。

（６）効果的な情報提供の実施

訪問購入、送りつけ商法、劇場型投資被害、名義貸し詐欺など次々と新たな手口が発生しています。新たな被害を生じさせないためにも、悪質事業者の手口やその被害の実態について、消費者に届くように、効果的に情報提供を行う必要があります。

（７）本県特有の課題を踏まえた消費者教育の推進

沖縄県は、本土から遠隔にある島しょ県という地理的事情、製造業が極めて低い産業構造、及び合計特殊出生率が全国で最も高い中、若年層において失業率が高い状況にあります。統計データでみると、全国と比較して県民所得や貯蓄現在高が低く、子どもの貧困率も高いことから、経済状況の厳しさがうかがえます。そのため、効率的な消費支出や健全な家計管理、生活設計を行う能力を養うことが重要です。

また、金融・金銭に関する知識や判断力は、自立した消費生活を営む上で必要不可

* 用語説明を 73p に掲載

欠なものであることから、沖縄県金融広報委員会と連携した金融・金銭教育の充実が求められています。

さらに本県離島の子ども達は、高校・大学等への進学や就職のため親元を離れ生活することも少なくないことから、基本的な契約に関する知識や金融リテラシー（お金の知識・判断力）をしっかりと身につける必要があります。

このような沖縄県特有の課題を意識した消費者教育を展開することが重要です。

第3章 消費者政策の基本目標及び施策体系

1. 基本目標

この計画は、「沖縄県消費生活条例」に基づき策定するものであり、同条例第2条に規定する基本理念を実現するために、「消費者の安全・安心の確保」、「自主的かつ合理的な選択の機会の確保」、「消費者被害の未然防止と救済」、「持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進」、「考えて行動できる『うちなー消費者』の育成（消費者教育の推進）」、「消費者行政を推進するための体制の充実」を基本目標として、施策を展開します。

2. 施策の体系

〈基本目標〉	〈施策の方向性〉
1. 消費者の安全・安心の確保  	生産から消費に至る一貫した食の安全性の確保 食品以外の商品・サービスの安全性の確保 消費者事故等情報への適切な対応
2. 自主的かつ合理的な選択の機会の確保  	表示制度の適切な運用の確保 適正な取引の確保 悪質事業者に対する指導及び取締りの強化
3. 消費者被害の防止と救済    	被害救済及び苦情処理・紛争解決の促進 インターネットに関する消費者被害の防止と消費者教育の推進 高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進 迅速かつ効果的な情報提供
4. 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進        	食品ロス削減の推進 環境に配慮した消費行動の促進 持続可能な社会の形成に資する取組の推進 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進
5. 考えて行動できる「うちなー消費者」の育成（消費者教育の推進） 	ライフステージに応じた様々な場における消費者教育の推進 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進 消費者教育の担い手の育成 消費生活と関連する他の教育の推進
6. 消費者行政を推進するための体制の充実   	市町村における消費者行政体制の充実・支援 県消費生活センターを中心とした広域連携の推進 消費者施策への消費者意見の反映 消費者の組織的な活動への支援

第4章 消費生活に関する施策の展開

基本目標1 消費者の安全・安心の確保



安全な食品や商品・サービスの確保は、消費者の生命や健康、財産に係る基本的な権利です。

また、誰もがいつでも安心して食品や商品・サービスを購入し、利用することができなければ消費生活は安定しません。消費者が安心して消費生活を送ることができるよう、食品や商品・サービスの安全の確保に万全を期することが強く求められます。

(1-1) 生産から消費に至る一貫した食の安全性の確保

食品の安全安心の確保については、「沖縄県食品の安全安心の確保に関する条例」に基づき、「沖縄県食品の安全安心推進計画」を策定し、監視指導や検査等により、生産から消費に至る各段階での食品の安全性の確保に努めるとともに、食に関する正しい知識の習得と理解の促進に向けた意見交換会の開催やわかりやすい情報提供、食に関する消費者の信頼性の向上に取り組んでいます。

【具体的な施策】

ア 農薬の適正使用及び危害防止(★)

安全で安心な農産物を供給するため、農薬取締法に基づき、農薬販売店に対する立入検査を実施します。

また、基準値を超えた農薬が農作物に残留しないよう、農薬使用者を対象に、農薬適正使用に関する講習会の開催や農薬危害防止運動等啓発活動を実施します。

(営農支援課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
農薬販売所への立入検査	件	80	100

イ 農薬の管理を含めた総合的な自主管理体制の取組(★)

より安全安心な農作物の安定供給を推進するため、適切な生産工程を記録、管理

するための手法であるGAP*（農業生産工程管理）を推進します。

（営農支援課）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
国のガイドラインに基づいた GAP の導入経営体数	経営体	5	5

ウ 食肉供給工程における監視指導の実施(★)

食用肉の安全性を確認するため、と畜場及び食鳥処理場の監視・指導を実施し、衛生管理の向上を図ります。

また、と畜検査や食鳥検査により、疾病の排除を行います。

（衛生薬務課）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
と畜場の監視回数(監視予定回数の達成率)	%/年	121	100
食鳥処理場(大規模・認定小規模)の監視回数 (監視予定回数の達成率)	%/年	129	100

エ 食中毒予防のための食品関連事業者等に対する監視指導及び自主管理体制確立の推進(★)

食品の安全確保と食中毒の防止を図るため、沖縄県食品衛生監視指導計画に基づき、計画的かつ効率的に食品関係営業許可施設等の監視指導及び食品収去検査を実施し、不良食品の流通を防止します。

また、食品関連事業者に対して、食中毒予防のための講習会の開催及びHACCP*（ハサップ）の考えを取り入れた自主管理体制の確立を促進します。

（衛生薬務課）

* 用語説明を 73p に掲載

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
食中毒予防のための講習会開催	回/年	145	250
食品施設監視指導回数 (監視指導実施予定数の達成率)	%/年	67	100
食品の収去検査検体数 (検査実施予定検体数の達成率)	%/年	94	100

オ 食品のトレーサビリティの推進

生産者及び流通・加工業者に対して、食品がいつ、どこで、どのように生産・流通されたか等について消費者がいつでも把握でき、万一食品事故が発生した場合にも、製品回収や原因究明を容易にする「食品トレーサビリティ*」の普及啓発を行います。

また、「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」（米トレーサビリティ法）に基づき、対象事業者における産地伝達等の情報について、監視指導を実施します。

(流通・加工推進課)

【その他参考となる数値】

- 食品トレーサビリティに関する説明会等の実施回数
- 米トレーサビリティ制度に関する説明会等の実施回数

カ 流通食品の放射性物質検査の実施(★)

「沖縄県食品の放射性物質検査実施要領」に基づき、県内で流通している一般食品の放射性セシウムの検査を行います。

(衛生薬務課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
流通食品の放射性物質検査検体数 (検査実施予定検体数の達成率)	%/年	80	100

* 用語説明を 73p に掲載

キ 輸入食品の安全対策の強化

食品衛生法に違反する、または疑いのある食品を発見したとの情報を得た場合、当該食品を輸入した事業者に対し、調査を行い必要に応じて措置を講じます。

(衛生薬務課)

ク 食品の安全性に関する理解促進(★)

消費者を対象に、食中毒予防のための衛生管理に関するイベントの開催及び食品の安全安心に関する意見交換会等の開催、並びに県のホームページでの食品の安全性に関する情報提供を行い、知識の普及を図ります。

(衛生薬務課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
食中毒予防イベントの開催	回	4	5
食品の安全安心に関する意見交換会の開催	回/年	1	1

ケ 学校教育における衛生教育の充実(★)

衛生管理実技講習会、調理・衛生管理講習会等の研修会の開催や、文書による啓発、全小中学校において学校教育活動全体を通した衛生教育の推進を図ります。

(保健体育課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
研修会の開催	回	0	2
文書による啓発	回	6	4

(1-2) 食品以外の商品・サービスの安全性の確保

製品が原因となって、消費者の生命、身体に重大な危害を与えた事故が発生しています。

このような、日常的に利用する商品、サービスによる重大事故を防止するため、不適切な商品、サービスの流通を抑制し、消費者の安全を確保する必要があります。

そのため、各種法令等に基づき、販売業者や店頭での調査・検査を行うことにより、技術水準等を満たさないなど、事故の原因となる危険性を含んだ商品、サービスを排除し、安全性の確保に取り組みます。

【具体的な施策】

ア 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査の実施(★)

製品事故、及び災害事故防止のため、液化石油ガス法に基づき、液化石油ガス器具販売業者等への定期的な立入検査を実施します。

(産業政策課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
LPガス器具販売店・ LPガス販売事業者等への立入検査	件	1	20

イ 電気用品安全法に基づく立入検査の実施(★)

製品事故防止のため、電気用品安全法に基づき、電気用品販売店への立入検査を実施します。

(産業政策課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
電気用品販売事業者への立入検査	件	15	15

ウ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施(★)

製品事故防止のため、消費生活用製品安全法に基づき、販売店への立入検査を実施するとともに、同法に関する周知を図ります。

権限移譲市町村が、立入検査を円滑に実施できるよう必要に応じて技術的助言を行います。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費生活用製品販売事業者への立入検査店舗数	店舗	5	5

エ 事業者への個人情報の保護に関する指導助言の実施

県は、個人情報保護法の対象事業者が「事業者が個人情報を取り扱う際に準拠すべき指針」（平成19年7月20日公告）に基づいて、個人情報の保護のために適切な措置をとるよう、事業者に対し、必要な指導や助言を行います。

沖縄県個人情報保護審査会の意見を聴いた上で、県条例対象事業者が個人情報を取り扱う際に準拠すべき指針を公表します。

（総務私学課行政情報センター）

【その他参考となる数値】

○事業者に対する助言・指導等の件数

（1－3）消費者事故等情報への適切な対応

消費者の安全な消費生活を確保するため、消費者庁などの関係機関と連携し、商品やサービスに起因する危険な事例を的確に集約し、その情報を消費者に提供します。

【具体的な施策】

ア 消費者安全法に基づく情報提供等の実施

消費者庁が公表する事故等の情報について、ホームページ等の広報媒体を活用し、迅速に情報を提供します。

県内で発生した「すき間事案」に該当する事故等について、関係機関と連携し情報収集等を行います。

（消費・くらし安全課）

【その他参考となる数値】

○市町村等への情報提供の件数

基本目標2 自主的かつ合理的な選択の機会の確保



消費者の利益の擁護・増進を図るためには、消費者が自主的かつ合理的に選択・行動することができるようにすることが必要です。そのためには、適正な表示が行われ、取引が公正であることが求められます。

各種法令に基づいた指導や監視、消費者への情報提供、悪質な事業者に対する取締りなどを行い、取引の適正性を確保することが必要です。

(2-1) 表示制度の適正な運用の確保

表示は、消費者に対し、商品・サービスの選択の基礎となるものであり、商品・サービスの種類に応じた表示基準を定めた法律があります。

商品サービスの性能や効果について誤認が生じないようにするため、事業者から商品・サービスの選択にあたって必要な情報が表示されること及び消費者を誤認させるような不当な表示がなされないよう、広告や表示が各種法令に基づいて正しく行われるよう、監視を強化し適正化を図ります。

また、消費者、事業者双方の表示制度への理解を深めます。

【具体的な施策】

ア 食品表示法に基づく適正な食品表示の推進(★)

食品製造、加工業者、食品販売事業者等を対象に関係部局が連携して巡回調査・指導を行うとともに講習会を開催し、適正な表示制度の普及啓発を図ります。

(衛生薬務課、流通・加工推進課、健康長寿課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
食品表示法に関する巡回調査・点検件数	件/年	4,461	18,300
食品表示法等に関する表示講習会開催回数	回/年	2	5

イ 健康増進法に基づく適正な食品表示の推進(★)

食品に表示された健康の保持増進効果等が事実と相違する表示または誇大表示であった場合、その効果を信じてその食品をとり続けると、適切な健康管理が行われず、診療の機会を失うおそれがあります。店舗等の巡回調査を行い、健康増進法に基づく適正表示の指導を行います。

(健康長寿課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
健康増進法の誇大表示に関する巡回調査・点検件数	件	230	300

ウ 医薬品医療機器等法に基づく適正な食品表示の推進

医薬品的な効果効能を記載した不適切な広告・表示をした食品は、消費者が、当該食品を使用すれば医師による診断・治療がなくとも病気が治るなどと誤認し、病状を悪化させるおそれがあります。健康食品関係事業者及び広告関係事業者を対象に医薬品医療機器等法に関する講習会の開催や広告に関する相談に対応するなど、事業者への普及啓発を図ります。また、違反事例に関しては、医薬品医療機器等法に基づき、店舗立入検査等を行い、不適正な表示を行う事業者を指導します。

また、医薬品を混入している疑いのある健康食品については、含有成分を分析し指導します。

(衛生薬務課)

エ 不当な景品類及び表示に対する監視・指導の強化

品質や価格についての情報は、消費者が商品・サービスを選択する際の重要な判断材料であり、消費者に正しく伝わる必要があります。ところが、商品・サービスの品質や価格について、実際よりも著しく優良又は有利であると見せかける表示が行われると、消費者の適正な選択を妨げることになります。このため、景品表示法では、消費者に誤認される不当な表示を禁止しています。

事業者への監視等により景品表示法違反の恐れがあると認められる場合には、行政指導等を行います。悪質なケースについては、行政処分を実施します。

また、食品表示関係法令を所管する部署と連携して、事業者を対象にした研修会を実施するなど、事業者に対する普及啓発を図ります。

(消費・くらし安全課)

【その他参考となる数値】

○事業者からの相談件数

○不当表示に対する指導件数

オ 家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施(★)

家庭用品品質表示法に基づき、店舗立入検査等を行い、不適正な表示を行う事業者を指導するほか、権限を移譲した市町村が立入検査を円滑に実施できるよう、必要に応じて技術的助言を行います。

また、法に基づく品質表示について、パンフレットやホームページなどで、事業者・消費者に対する普及啓発を図ります。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
家庭用品販売事業者への立入検査店舗数	店舗	4	4

カ 住宅性能表示制度の推進

小規模な建築物の設計を行う建築士は、当該建築物の省エネ基準への適合性について評価を行うとともに、建築主に対して、評価の結果について書面を交付して説明することが義務となりました。

建築士及び建築主に対して、省エネ基準への適否等の説明義務について、関連団体と連携し周知等を行います。

(建築指導課)

キ 商品の正確計量の監視の実施(★)

適正な計量を実施するためには、正確な計量器の使用とともに、計量行為そのものを正確に行う必要があります。計量法では、特に食料品、日用品等の消費生活関連物資であって、相当程度計量販売が行われている商品を特定商品と定め、これらの商品が一定の誤差の範囲内で適正に計量されることを義務づけています。

計量法に基づき、消費者への影響度が高い大型系列店舗を中心に立入検査を実施します。

また、事業者及び従業員に対して正確計量の啓発を行うとともに、検査結果等をホームページで公開します。

(計量検定所)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
商品量目立入店舗数	店舗	0	20

【その他参考となる数値】

○商品量目検査品数

(2-2) 適正な取引の確保

消費者が自主的かつ合理的な選択をするためには、その前提となる取引が公正で、公平であることが必要です。

貸金業法、特定商取引に関する法律、割賦販売法、宅建業法等に基づいて、事業者の事業活動の指導や監視を行うことにより、適正な事業活動を促進します。

【具体的な施策】

ア 貸金業者に対する監督指導の実施(★)

平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、総量規制や登録要件の厳格化、金利の適正化など規制の強化が図られました。

しかし、活動実態のない「共済」組合への加入を条件に金を貸し付けて、加入料が事実上利息となり、実質的には違法な高金利による貸付けとなる新たな手口が発生するなど、消費者の被害の内容が複雑化しています。

貸金業法に基づき、貸金業者の指導監督を実施するとともに、違法行為を行う業者への行政処分、消費者からの苦情相談等により、貸金業者の業務の適正化と消費者等の利益の保護を図ります。

違法性の恐れが高い事案について消費者に適切に注意喚起を行うほか、消費生活センター、金融広報委員会及び市町村等の関係機関と連携し、貸金業法等に関する知識の啓発と被害の未然防止に取り組みます。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
貸金業者への立入検査件数	件	1	18

【その他参考となる数値】

○県知事登録業者への指導等件数、苦情相談受付件数

イ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化の推進

法令に抵触する事業活動により、消費者被害を与えているもしくはおそれのある会員事業者に対し、ゴルフ会員契約適正化法に基づき、必要があれば、報告徴収や立入検査により違反事例を明らかにし、行政指導及び行政処分を行い、違反の排除に努めます。

(消費・くらし安全課)

ウ 割賦販売法に基づく立入検査の実施

消費者の利益を保護するため、適正な業務運営を行うよう、前払式特定取引業者（友の会、冠婚葬祭互助会）に対して割賦販売法に基づく指導等を行います。

また、特定商取引法違反業者を加盟店としている個別クレジット業者に対しても必要に応じて立入検査等を行います。

（消費・くらし安全課）

エ 宅建業者に対する監督・指導の実施

宅建業法に基づき、消費者との取引に関する違法行為があった業者に対して指導等を行います。

（建築指導課）

【その他参考となる数値】

○県知事許可業者への指導、監督件数

オ 不当な取引行為に対する行政指導及び処分の強化

特定商取引法や消費生活条例に基づき、悪質事業者に対して事業者名を公表するなどの行政処分を実施します。

（消費・くらし安全課）

【その他参考となる数値】

○行政処分の件数

カ 介護サービス情報の公表の実施

介護保険制度は、利用者が自ら介護サービス事業者を選択し、利用者と事業者とが契約し、サービスを利用又は提供する制度となっています。

介護保険法に基づき、利用者による介護サービス事業者の選択を支援するため、事業者の提供する介護サービスに関する情報を公表します。

（高齢者福祉介護課）

【その他参考となる数値】

○介護サービス情報の公表件数

キ 有料老人ホーム情報の公表の実施

有料老人ホームは、「高齢者を入居させて、①食事の提供、②入浴、排泄もしくは食

事の介護、③洗濯、掃除等の家事、④健康管理のうち、少なくとも一つのサービスを提供する民間の施設」で、利用については、事業者との契約により入居可能な施設です。

施設数が増加し、特に通所介護事業所等を併設した「住宅型」の増加が顕著です。

有料老人ホームの届出を受理した施設は、県ホームページに情報を掲載することにより、県民が高齢者の住まいの一つとして選択する際の参考となるよう情報提供を行ないます。

(高齢者福祉介護課)

ク 医療機関等における医療機能情報の公表の実施

医療機関等は、医療法・薬事法で、自らの医療機能情報を県に対して報告することが義務付けられています。

住民・患者による医療機関等の適切な選択を支援するため、県内の病院、一般診療所、歯科診療所、助産所及び薬局（以下、「医療機関等」という。）が提供する医療機能に関する情報を、沖縄県医療機関検索システム「沖縄県うちなあ医療ネット」により公表します。

(医療政策課)

【その他参考となる数値】

○医療機能情報の公表件数

ケ 生活関連商品の価格動向の情報収集・提供

生活関連商品の価格動向について、ホームページ等により広く県民に情報提供します。

生活関連物資の流通の円滑化及び価格の安定を図るため、消費生活条例に基づき、必要と判断したときは、事業者に対して生活関連物資の円滑な供給その他必要な措置を求めます。

(消費・くらし安全課)

【その他参考となる数値】

○県民への情報提供の回数

(2-3) 悪質事業者に対する指導及び取締りの強化

悪質な事業者に対する取締りや、問題のある事業者に対する指導を徹底し、消費者保護に向けた取り組みを推進していきます。

ア 悪質商法の取締り強化

警察安全相談及び各種情報等に基づき、悪質な事犯については、関係機関と連携のうえ、あらゆる法令による取締りの強化を図ります。

(警察本部生活保安課)

【その他参考となる数値】

○法律違反による摘発件数

イ 高度情報通信社会の進展に対応したサイバー犯罪への対策の実施

高度情報通信社会の進展に伴い、架空・不当請求などのサイバー犯罪による消費者被害が発生しており、サイバー犯罪の取り締まりの強化を図ります。

また、県民から寄せられるサイバー犯罪等の相談に適切に対処するため、相談員の対応能力の向上を図ります。

(警察本部サイバー犯罪対策課)

【その他参考となる数値】

○サイバー犯罪の検挙件数、検挙人数 ○サイバー犯罪等に関する相談対応件数

基本目標3 消費者被害の防止と救済



消費者被害は、消費者の権利を侵害するものであり、迅速かつ適正に救済されなければなりません。そのためには、関係機関と連携し、被害に遭ったすべての消費者が迅速に救済される体制の整備が必要です。

加えて、新たな被害を生じさせないためにも、悪質事業者の手口やその被害の実態について、効果的に注意を呼びかけるとともに、事業者に対して的確に対処することが求められます

特に、世代を問わず増加しているインターネット利用に関する消費者被害や、被害に遭いやすい高齢者等のための施策を充実させるとともに、関係機関と連携を図りながら、さまざまな消費者トラブルに対応していきます。

（３－１）被害救済及び苦情処理・紛争解決の促進

多種多様なサービスや新たな取引形態による消費者トラブル、悪質かつ巧妙な手口の悪質商法による被害など、消費者被害の内容が複雑化、多様化しています。

そのため、消費者自身による解決が困難な次案については、消費生活センターでの相談・あっせんによる解決や、国民生活センター紛争解決委員会ADR（裁判外紛争解決手続）、沖縄県消費生活審議会消費者苦情処理部会を広く周知し、活用を図る必要があります。

また、様々な被害から消費者を救済するために、住宅、多重債務、薬物乱用防止等の相談窓口の設置や被害防止のための啓発活動に取り組みます。

【具体的な施策】

ア 相談情報システム(PIO-NET)の活用

国民生活センターの「全国消費生活情報ネットワークシステム(P I O - N E T)」を導入し、消費生活センターに寄せられた相談情報を蓄積しています。消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てるため、システムに蓄積された情報を基に消費者被害の状況や傾向を把握して、相談処理の適正化・迅速化に努めるとともに、県民等への情報提供、消費者教育等各種事業等で活用します。

(消費・くらし安全課)

イ 消費生活センターでの相談・あっせん(★)

消費生活に関する苦情相談処理を通して、消費者の権利の主張を支援するとともに、消費者自身による解決が困難な事案については、消費生活センターが相談者と事業者

の間に立ち、問題解決へのあっせんを行います。

また、市町村が消費生活相談に適切に対応できるよう、助言や情報提供を行います。
(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
あっせん介入に対する解決件数	件	757	630

【その他参考となる数値】

○相談受付件数

ウ 商品テストの実施

消費者トラブルの原因究明及び被害の拡大防止を図るため、ホームページ等での情報提供により商品に係る知識の普及に努めます。

また、高度で専門的なテストについては、国民生活センターやNITE（独立行政法人製品評価技術基盤機構）等に依頼するとともに、国民生活センター等が実施する商品テストの情報を把握し、苦情相談に反映させます。

(消費・くらし安全課)

エ 消費者からの個人情報に係る苦情相談対応の実施

行政情報センターは、個人情報保護に係る苦情相談の総合窓口として位置付けられており、苦情対象事業者を所管する関係課等及び消費・くらし安全課と連携し、苦情に適切に対応する必要があります。

沖縄県個人情報保護条例第49条に基づき、事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情相談について迅速かつ適切に処理します。

(総務私学課行政情報センター)

【その他参考となる数値】

○事業者が行う個人情報の取扱いに係る苦情相談受付件数

オ 沖縄県消費生活審議会消費者苦情処理部会の活用

消費生活センターのあっせん等による解決が著しく困難な事例について、申出者が審議会の調停による処理を希望するなどの一定の要件を満たす場合は、沖縄県消費生活審議会消費者苦情処理部会に付託し、その活用を図り、紛争の解決に努めます。

審議会で援助を適当と認めたこと等の要件を満たすときは、訴訟の提起及び維持に必要な資金の貸付けや資料提供などの援助を行います。(消費・くらし安全課)

【その他参考となる数値】

○苦情処理部会への付託件数

カ 裁判外紛争解決手続制度(ADR制度)の周知の実施

裁判外紛争解決手段は、消費者の認知度は必ずしも高くありません。

消費生活センターで処理が困難な事案については、消費者の希望に応じて、多様な紛争解決手段の中から、自己のトラブルに最も適したものを主体的・能動的に選択できるように情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

キ 日本司法支援センター(法テラス)の周知の実施

日本司法支援センター「法テラス」の民事法律扶助業務の周知を図るとともに、連携して多重債務問題やその他の法的トラブルの紛争解決を図ります。

(消費・くらし安全課)

ク 消費者からの住宅に関する苦情処理の実施

住宅の賃貸借契約のトラブルや住宅の建設・リフォームに関する技術的な相談など住宅に関する様々な相談へ対応するため、「住まいの総合相談窓口」を運営しています。

消費者が安心して利用することのできる住宅相談窓口の運営に取り組みます。

(住宅課)

【その他参考となる数値】

○住宅に関する相談の受付件数

ケ 多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進(★)

「沖縄県多債務対策協議会」及び「沖縄県ヤミ金融被害防止対策会議」の構成団体・機関等との連携を図り、多重債務問題の改善及びヤミ金融に係る情報の共有と被害防止に取り組みます。

「多重債務問題改善プログラム」に則り、関係機関と連携し、相談窓口の整備・強化、セーフティーネットの貸付けの提供、多重債務発生予防のための金融経済教育の強化、ヤミ金利用防止の啓発に取り組みます。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
沖縄県多重債務問題対策協議会の開催	回	1	1
沖縄県ヤミ金融被害防止対策会議の開催	回	1	1

コ 薬物乱用防止対策の推進

危険ドラッグ等の薬物による健康被害や事故等を未然に防止するため、薬物乱用防止教室や「ダメ。ゼッタイ。」普及運動等を通じて、薬物の危険性や違法性に関する知識の普及啓発を図ります。

(衛生薬務課、保健体育課、警察本部少年課、警察本部組織犯罪対策課)

特定商取引法に基づく危険ドラッグ等の通信販売サイトの情報提供を関係機関に行います。

(消費・くらし安全課)

(3-2) インターネット利用に関する消費者被害の防止と消費者教育の推進

近年の情報通信技術の進展により、業種を問わず情報通信の活用が拡大していることや、スマートフォンの急速な普及を背景として、インターネット利用に関する消費者トラブルが世代を問わず増加しており、それに対応した取り組みの重要性が高まっています。

インターネット利用に関する消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、犯罪の取締り、安心して利用できる環境の整備、消費者自身がトラブルを回避するために必要な知識や情報の提供及び情報リテラシーの向上を図る消費者教育を推進します。

【具体的な施策】

ア 高度情報通信社会の進展に対応したサイバー犯罪への対策の実施(再掲)

高度情報通信社会の進展に伴い、架空・不当請求などのサイバー犯罪による消費者被害が発生しており、サイバー犯罪の取り締まりの強化を図ります。

また、県民から寄せられるサイバー犯罪等の相談に適切に対処するため、相談員の対応能力の向上を図ります。

(県警本部サイバー犯罪対策課)

【その他参考となる数値】

- サイバー犯罪の検挙件数、検挙人数
- サイバー犯罪等に関する相談対応件数

イ 安全な利用環境整備のためのフィルタリングの普及促進

沖縄県青少年保護育成条例に規定されている、携帯電話インターネット接続役務提供事業者が青少年とインターネット接続契約をする際の説明義務の履行の浸透を継続する必要があります。

そのため、同条例に基づく、携帯電話インターネット接続役務提供事業者への立入調査を継続的に実施します。

ただし、立入調査に関しては、一部の市町村へ事務の権限を移譲していることを踏まえ、係る市町村と連携して全県的に実施できるよう調整と支援を行います。

(青少年・子ども家庭課)

【その他参考となる数値】

- 携帯電話インターネット接続役務提供事業者への立入調査実施件数

ウ インターネット利用の危険性の認識向上のための広報啓発

インターネットを安全に利用する上で必要な、危険性に関する具体的な情報と対応方法について、青少年とその保護者を対象とした広報啓発パンフレット等の作成やテレビ・ラジオ等のメディアを活用した情報発信を行います。

(青少年・子ども家庭課)

【その他参考となる数値】

- 広報啓発パンフレット等配布枚数、テレビ・ラジオ放映回数

エ インターネット利用に関する小・中・高等学校における消費者教育の推進

各小・中・高・特別支援学校に対して、研修会等あらゆる機会を通じて、啓発活動や情報提供、資料提供を行います。

学習指導要領（小：社会科、家庭科、特別の教科 道徳、中：社会科、技術・家庭科、特別の教科 道徳、高：公民科、家庭科）に基づいた消費者教育を推進するほか、講演等の機会を通じてインターネット利用に関する意識啓発の推進や教育情報化推進講座等の職員研修の中で教育を推進します。

(県立学校教育課、義務教育課)

オ デジタルコンテンツに関する啓発及び消費者教育の実施

デジタルコンテンツ*に関連した消費者トラブルは年代を問わず非常に多く、内容も多岐にわたるため、様々な層に対して幅広く消費者教育を実施します。また、悪質商法や詐欺的商法など、新たな手口による被害拡大が見込まれる場合には、警察やマスコミ等の関係団体と連携し、速やかに注意喚起・啓発を行います。

(消費・くらし安全課)

カ 情報教育の推進(★)

デジタル化の進展により、電子商取引やSNSによるコミュニケーションなどが急速に拡大する中、消費生活においても情報化への対応が重要になっていることから、セキュリティやリスクを自ら管理・配慮することについての意識を持つことや、情報リテラシーの向上を図るため、講座や広報啓発を行います。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座も含む

(3-3) 高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進

高齢者、認知症や障害等により判断力が十分でない人など消費者被害に遭いやすい高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るためには、行政関係機関、福祉関係団体、事業者団体等が連携して、地域全体で支援を必要とする人を日常的に見守るネットワーク作りが必要となります。

そのため、県において「沖縄県消費者安全確保地域協議会（仮称）」を設置し、情報交換・協議を行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進など、地域の見守りネットワークの活動の拡大を図ります。

また、悪質事業者への取締り強化はもとより、身近な市町村行政と連携した効果的な啓発及び成年後見制度の活用促進などに取り組みます。

さらに、消費者被害を減らすためには、高齢者や障害者等の特性に応じた消費者教育を幅広く実施する必要があることから、地域の学習会等あらゆる機会を活用し、消費者教育講座の実施や消費生活情報の提供に取り組みます。

* 用語説明を 73p に掲載

図：消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）のイメージ



【具体的な施策】

ア「沖縄県消費者安全確保地域協議会（仮称）」の開催

行政関係機関、福祉関係団体、事業者団体等で構成する「沖縄県消費者安全確保地域協議会（仮称）」を設置し、高齢者や障害者等を消費者被害から守る取組を行うための情報交換・協議を行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進など、地域の見守りネットワークの活動の拡大を図ります。

（消費・くらし安全課）

イ 市町村の見守りネットワークの構築の促進、支援

高齢者や障害者等が地域で安心して暮らせるよう、市町村の福祉部門等において推進する「高齢者等見守りネットワーク」の構築及び体制の充実強化に向けた取組と連携し、市町村における「消費者安全確保地域協議会」の設置を働きかけ、高齢者等の消費者被害の救済・未然防止に向けた地域の見守り活動の拡大を図るとともに、実行性のある見守りが実施されるよう、会議や研修を通して情報提供等の支援を行います。

（消費・くらし安全課）

ウ 地域における見守りの担い手の育成（★）

高齢者や障害者等と接する機会の多い、市町村の消費者行政担当職員や民生委員、地域活動関係者、福祉関係者など、幅広い人材に対し、その役割に応じた消費者知識の習得を目的とした担い手講座を実施します。また、高齢者等が関連する消費生活情報（国民生活センターの「見守り新鮮情報」等）を提供し、消費者トラブルの事例や対応策を伝えることにより、見守り意識の向上を図ります。（消費・くらし安全課）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座も含む

エ 地域包括支援センターの職員に対する情報提供等の実施

地域包括支援センター職員に対する研修等あらゆる機会を通じて、高齢者が関連する消費生活情報を提供します。

消費者保護の所管課等の情報を提供し、連絡体制を整備するよう助言します。

(高齢者福祉介護課)

オ 高齢者等の悪質商法被害防止のための連携強化

沖縄県老人クラブ連合会と連携し、消費者保護の所管課等が行う消費者被害、その防止のための知識の普及の取組や相談機関について、各老人クラブを通じて高齢者へ周知を行います。

(高齢者福祉介護課)

カ 成年後見制度の利用の促進(★)

県内市町村では、成年後見制度利用促進計画の策定や中核機関の設置が進んでいないことから、市町村等と関係機関による広域連携会議や関係職員向けの研修を行うとともに、市町村職員向け相談窓口を設置するなど、市町村の体制づくりを促進します。

また、併せて、後見の担い手となる市民後見人及び法人後見の育成を支援します。

(高齢者福祉介護課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
成年後見制度利用促進計画を策定している市町村数	市町村	1	22
中核機関を整備している市町村数	市町村	1	22

キ 日常生活自立支援事業の利用の促進(★)

事業の実施体制を全市町村社協型とし、利用者の生活圏域で、よりきめ細かな支援の実施を図ります。

また、市町村社協や関係機関相談窓口、各種研修会等にてパンフレットやポスターを活用した広報を行うなど、制度の周知を図ります。

(福祉政策課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
日常生活自立支援事業利用者数	件	675	838

ク 警察による防犯活動の推進

高齢者等に係る各種の犯罪被害を予防するため、高齢者等を対象とした防犯講習会、防犯座談会の開催や広報媒体を利用した防犯広報を実施します。

また、一人暮らしの高齢者宅等に対しては、定期的に警察官が訪問し、相談に応じます。

(警察本部生活安全企画課)

ケ 犯罪の取締りの強化

特定商取引法に違反した悪質訪問販売事業者等の犯罪取り締まり活動を強化し、この種の犯罪の予防、再発及び被害拡大の防止を図ります。

(警察本部生活保安課)

コ 消費者教育講座の実施

契約に関する知識や消費者トラブル事例、金銭・金融教育、消費者市民社会の構築等の幅広いテーマについて、沖縄県金融広報委員会と連携を図りながら、受講者の要望に沿った消費者教育講座を実施します。

(消費・暮らし安全課、沖縄県金融広報委員会)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座も含む

サ 障害の特性に配慮した消費者教育の推進

障害者の特性に配慮した消費者被害についての情報提供を行います。また、障害者

団体と連携し消費者生活講座を実施します。

(消費・くらし安全課、障害福祉課)

シ 金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施

沖縄県金融広報委員会と連携して、将来の消費生活の安定につながる金銭・金融教育に関する広報啓発を推進します。

(消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

ス 生涯学習講座、施設と連携した消費者教育

公民館、図書館で行われている生涯学習の活動と連携し、消費生活講座等を開催します。

(生涯学習振興課、消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

セ 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供

高齢者自身が消費者トラブルを未然に防止できるよう、悪質商法等に関する情報や製品使用時の事故情報等について、あらゆる広報媒体を通じて情報提供を行います。消費者被害が拡大するおそれのある事例については、県ホームページに掲載するほか、マスコミ、警察に対して積極的かつ迅速に情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

(3-4) 迅速かつ効果的な情報提供

新たな被害を生じさせないためにも、悪質事業者の手口やその被害の実態について、消費者に届くように、効果的に情報提供を行う必要があります。

【具体的な施策】

ア 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供

消費者自身が消費者トラブルを未然に防止できるよう、悪質商法等に関する情報等について、あらゆる広報媒体を通じて情報提供を行います。

消費者被害が拡大するおそれのある事例については、県ホームページに掲載するほか、マスコミ、警察に対して積極的かつ迅速に情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

基本目標4 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進



消費者が自らの行動が今後の経済社会や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、食品ロスの削減やエシカル消費など、持続可能な社会の形成に積極的に参画し、事業者が消費者を重視した事業活動で消費者からの信頼を獲得すると同時に、環境保全や社会貢献に関して積極的に活動する社会を目指します。

(4-1) 食品ロス削減の推進 ※「沖縄県食品ロス削減推進計画」策定中

本来、食べられるにもかかわらず廃棄される「食品ロス」は、深刻な飢えや栄養不良の状態にある人々が存在する一方で、大量の食品を廃棄している地域があり、SDGsにおいても言及されるなど、その削減が国際的な課題となっています。

国内でも、食品の生産、製造、販売、消費等の各段階において、大量の食品が日常的に捨てられています。この食品ロスを削減することは、食品の生産や廃棄処理にかかるエネルギーの抑制や、CO2排出量の削減等、地球温暖化対策にも大きく貢献するものです。

そのため、「沖縄県食品ロス削減推進計画」に基づき、県民一人ひとりが食品ロス削減の重要性を理解し、消費者、事業者、関係団体、行政等が連携・協働して食品ロス削減の取組を進めていきます。

【具体的な施策】

ア 食品ロス削減月間(10月)等の取組

食品ロス削減月間(10月)、食品ロス削減の日(10月30日)に、食品ロスの削減に対する県民意識の醸成、社会的な機運を高める取組を実施します。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2年度)	(R8年度)
食品ロス削減月間におけるイベントの実施件数	回/年	2	3

イ エシカル消費啓発と連動した取組

エシカル消費(人や社会、環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動)の周知を行う中で、食品ロス削減への取組が人・社会・環境に配慮した消費行動であるエ

シカル消費につながることを啓発します。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
エシカル消費の認知度	%	3.3	12.6

ウ 災害備蓄食料の有効活用

買い替えを迎える防災備蓄物資については、一定の賞味期限を残した形でフードバンク等に提供し有効活用を図ります。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
賞味期限が1年未満の食品を提供する割合	%	—	100

(4-2) 環境に配慮した消費行動の推進

消費者が、自らの消費生活に関する行動が、現在及び将来の世代にわたって社会経済情勢や地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚し、環境の保全に配慮した消費行動ができるよう支援します。

【具体的な施策】

ア 環境教育の推進(★)

本県の恵み豊かな自然環境を守り、次世代に引き継ぐため、環境問題への理解を深め、問題解決に向けて、自ら考え行動する力を育成することを目的に出前講座等の環境保全啓発活動を実施します。

(環境再生課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
出前講座、自然観察会、環境セミナー等を実施する	回/年	65	65

イ 循環型社会形成の推進

持続可能な循環型社会の実現を目指し、環境に配慮した消費生活に関する県民意識の向上等を図るため、3Rを推進し、各種団体、消費者を対象とした普及啓発活動に取り組めます。

(環境整備課)

ウ 地球環境保全活動の推進(★)

脱炭素島しょ社会の実現に向け、地球温暖化防止対策を推進するため、おきなわアジェンダ21県民会議や県地球温暖化防止活動推進センターと連携し、県民・事業者等の取組の拡充・推進を図ります。

(環境再生課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(H30 年度)	(R12 年度)
温室ガス排出量	万t-CO ₂	1,283	932

※推計された最新のデータがH30年度であることから現況値をH30年度に設定。

※「第2次沖縄県地球温暖化対策実行計画」で設定している中期目標年度がR12年度であるため、目標値をR12年に設定。

エ 環境保全型農業の推進

県制度であるエコファーマー認定、特別栽培農産物出荷認証により、農業生産における化学肥料・化学農薬の使用を減らし、人だけでなく環境に優しい栽培技術を推進します。

(営農支援課)

オ クリーンエネルギーの推進

エネルギー使用に伴う環境負荷の低減を図るため、太陽光発電等のクリーンエネルギーの普及を推進します。

(産業政策課)

(4-3) 持続可能な社会の形成に資する取組の推進

消費者や事業者は、その消費行動や事業活動により社会や環境に大きな影響を与えており、公正で持続可能な社会の形成に寄与する重要な担い手でもあります。

「エシカル消費」の普及啓発や「消費者志向経営」を推進し、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に貢献する消費者、事業者の育成に取り組みます。

【具体的な施策】

ア エシカル消費の普及促進

より良い社会の実現に向け、人や地域・社会、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」について、言葉の認知度向上、エシカル消費に対する知識や意識、行動を高めていくため、広報啓発や講座等により普及促進を図っていきます。

（消費・くらし安全課）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
エシカル消費の認知度	%	3.3	12.6

イ 地産地消の推進

本県には、気候・風土に恵まれた野菜、海藻等の多様な農林水産物があり、これらの食材に工夫を凝らした沖縄独自の食文化が育まれてきました。本県の農林水産物の魅力や調理法等について普及・啓発を図り、地産地消を推進します。

（流通・加工推進課）

ウ 県産品の推奨

優良県産品は、外部審査会による厳正な審査により、沖縄県の稼ぐ力に資する製品として推奨されるものであり、県産品の販路拡大や、域内経済循環を促進することを通し、地元製品への消費を推進します。

（マーケティング戦略推進課）

エ 消費者志向経営（サステナブル経営）の推進

県内の事業者に対し、国の実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加を呼びかけ、その普及を図ります。

また、消費者志向経営（持続可能な社会の形成に向け、消費者全体の視点に立った事業活動）への取組が社会的に評価されるよう、取組を進めている事業者の情報をホームページ等で発信します。

（消費・くらし安全課）

（４－４）事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進

公益通報は消費者の安全・安心に資するものであり、制度の実効性を向上させていくことは社会全体の利益を図る上で有用であるという意義を踏まえ、制度の周知・啓発、内部通報制度に係る認証制度の普及に取り組みます。

【具体的な施策】

ア 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進

改正後の公益通報者保護法について、ホームページやリーフレット等により周知するとともに、会議や研修等において制度説明を行うことにより、制度の利用促進を図ります。

（消費・くらし安全課）

基本目標5 考えて行動できる「うちな一消費者」の育成(消費者教育の推進)



消費者教育の推進について、本県では、第2次沖縄県教育推進計画において「考えて行動できる『うちな一消費者』」を基本目標に設定し、その育成に向け、消費者教育を推進してきました。本計画においても引き続き推進します。

考えて行動できる「うちな一消費者」

- ・ 自主的かつ合理的意思決定に基づき行動し、被害に遭わない「うちな一消費者」
- ・ 価格や好みだけではなく、人や地域・社会、環境のことも考え、消費者行動ができる「うちな一消費者」

消費者教育は、知識を一方的に与えるのではなく、日常生活の中で実践的な能力を育み行動できる消費者の育成を目指して行われるものです。また、自らの消費行動が現在及び将来の世代にわたり社会経済及び地球環境に与える影響を自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加する「消費者市民社会*」の形成を目指して行われます。

考えて行動できる「うちな一消費者」の育成のためには、ライフステージに応じた様々な場における消費者教育及び社会情勢の変化に対応した消費者教育が重要であり、消費者教育を担う人材の育成をはじめ、関連する他の教育との連携や幅広い情報の共有などを進めていく必要があります。

県消費生活センターを消費者教育の拠点として、消費者教育コーディネーターを中心に、多様な主体と連携して消費者教育を推進します。

(5-1) ライフステージに応じた様々な場における消費者教育の推進

消費者教育は幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行うべきであることから、国が示した「消費者教育の体系イメージマップ」を参考に学習目標を整理しながら、学校・地域・家庭・職域等のライフステージに応じた様々な教育の場を活用して、効果的な取組を実施します。取組にあたっては、年齢、性別、障害の有無のほか、消費生活に関する知識の量や情報通信機器の利用状況などの消費者の特性に配慮しつつ、生涯を通じた切れ目のない学びの機会を提供します。

* 用語説明を 73p に掲載

【具体的な施策】

① 学校における消費者教育の推進

ア 学習指導要領*に基づく学校での消費者教育

小学校（社会科、家庭科、特別の教科 道徳）、中学校（社会科、技術・家庭科、特別の教科 道徳）、高等学校（公民科、家庭科）、特別支援学校（小・中・高等学校に準ずる）において、学習指導要領に基づいた授業を行います。

指導にあたっては、児童生徒の発達の段階や特性に応じた消費行動ができるようにすることを目指します。

（県立学校教育課、義務教育課）

イ 小・中・高・特別支援学校における消費者教育への支援

各小・中・高・特別支援学校に対して、消費者教育に関する啓発活動や情報提供、資料提供等を行います。

（県立学校教育課、義務教育課、消費・くらし安全課）

ウ 消費者行政部門と学校教育部門との連携強化

消費者行政部門と学校教育部門との間で意見交換を行い、小・中・高・特別支援学校生の 消費者トラブルの事例について、情報を共有し、対応について検討します。また、社会教育施設等と連携を図り、出前講座や情報提供を行います。生涯学習推進センターを通して情報等を提供します。

（消費・くらし安全課、教育庁）

エ 消費者教育講座の実施(★)

契約に関する知識や消費者トラブルの事例、金銭・金融教育、消費者市民社会の構築等の幅広いテーマについて、情報を共有し、対応について検討します。また、社会教育施設等と連携を図り、出前講座や情報提供を行います。

（消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座も含む

*用語説明を 73p に掲載

オ インターネット利用に関する消費者教育の推進

各小・中・高・特別支援学校に対して研修会等あらゆる機会を通じて、啓発活動や情報提供、資料提供を行います。

学習指導要領（小：社会科、家庭科、特別の教科 道徳、中：社会科、技術・家庭科、特別の教科 道徳、高：公民科、家庭科）に基づいた消費者教育を推進するほか、講演会等の機会を通じてインターネット利用に関する意識啓発を推進します。また、教育情報化推進講座等の職員研修の中でインターネット利用に関する消費者教育を行います。

（県立学校教育課、義務教育課）

カ 金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施

沖縄県金融広報委員会と連携して、将来の消費生活の安定につながる金銭・金融教育に関する広報啓発を推進します。

（消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
金融に関する講演会・講座参加人数	人	2,791	3,000

キ PTA活動等と連携した保護者への消費者教育の推進

PTA が主催する行事への出前講座のほか、各種広報媒体を通じて情報提供を行い、家庭における消費者教育を推進します。

（消費・くらし安全課）

② 地域・家庭・職域での消費者教育の推進

ア 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供

消費者自身が消費者トラブルを未然に防止できるよう、悪質商法等に関する情報や製品使用時の事故情報等について、あらゆる広報媒体を通じて情報提供を行う。消費者被害が拡大するおそれのある事例については、マスコミに対して積極的かつ迅速に情報提供を行います。

（消費・くらし安全課）

イ 消費者安全法に基づく情報提供等の実施

消費者庁等が公表する事故情報について、県ホームページに掲載する等、消費者へ

提供します。また、県内で発生した事故等についても関係機関と連携し情報収集等を行います。

(消費・くらし安全課)

ウ 家庭における消費者教育を支援するための情報の提供

家庭における消費者教育を支援するため、各種広報媒体を通じて保護者等に情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

エ 消費者教育講座の実施(★) ※再掲

契約に関する知識や消費者トラブル事例、金銭・金融教育、消費者市民社会の受講等の幅広いテーマについて、沖縄県金融広報委員会と連携を図りながら、受講者のライフステージや要望に沿った消費者教育講座を実施します。

(消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座も含む

オ 金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施(★) ※再掲

沖縄県金融広報委員会と連携して、将来の消費生活の安定につながる金銭・金融教育に関する広報啓発を推進します。

(消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
金融に関する講演会・講座参加人数	人	2,788	3,000

カ 悪質商法に関する普及啓発

悪質商法の被害に遭わないようにするため、ホームページ等を活用し広報を実施します。

(警察本部生活保安課、消費・くらし安全課)

キ 多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進

「沖縄県多重債務対策協議会」及び「沖縄県ヤミ金融被害防止対策会議」の構成団体・機関等との連携を図り、多重債務問題の改善及びヤミ金融に係る情報の共有と被害防止に取り組みます。

「多重債務問題改善プログラム」に則り、関係機関と連携し、相談窓口の整備・強化、セーフティーネットの貸付けの提供、多重債務発生予防のための金融経済教育の強化、ヤミ金利用防止の啓発に取り組みます。

(消費・くらし安全課)

ク 生涯学習講座、施設と連携した消費者教育

公民館、図書館等で行われている生涯学習の活動と連携し、消費者教育講座等を開催します。

(生涯学習振興課、消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

ケ 障害の特性に配慮した消費者教育の推進 ※再掲

障害者の特性に配慮した消費者被害についての情報提供を行います。また、障害者団体と連携し消費者生活講座を実施します。

(消費・くらし安全課、障害福祉課)

(5-2) 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進

令和4年4月から、民法の一部改正により、成年に達する年齢が20歳から18歳に引き下げられます。成年年齢引下げによる若年者の消費者被害を防止するため、学校等と連携し、学習指導要領に基づいた、実践的な消費者教育を推進します。

【具体的な施策】

ア 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供 ※再掲

成人として身につけておくべき消費者知識について、各種広報媒体を通じて情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

イ 家庭における消費者教育を支援するための情報の提供 ※再掲

家庭における消費者教育を支援するため、各種広報媒体を通じて保護者等に情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

ウ 学習指導要領に基づく学校での消費者教育

小学校（社会科、家庭科、特別の教科 道徳）、中学校（社会科、技術・家庭科、特別の教科 道徳）、高等学校（公民科、家庭科）、特別支援学校（小・中・高等学校に準ずる）において、学習指導要領に基づく授業を実施し、成人として身につけておくべき消費者知識を習得させます。

（県立学校教育課、義務教育課）

エ 学校教育等における消費者教育教材を活用した実践的な授業等の実施

授業等で消費者教育教材等の効果的な活用を図ることにより、実践的な消費者教育を行います。

（県立学校教育課、義務教育課）

オ インターネット利用に関する消費者教育の推進 ※再掲

各小・中・高・特別支援学校に対して研修会等あらゆる機会を通じて、啓発活動や情報提供、資料提供を行います。

学習指導要領（小：社会科、家庭科、特別の教科 道徳、中：社会科、技術・家庭科、特別の教科 道徳、高：公民科、家庭科）に基づいた消費者教育を推進するほか、講演会等の機会を通じてインターネット利用に関する意識啓発を推進します。また、教育情報化推進講座等の職員研修の中でインターネット利用に関する消費者教育を行います。

（県立学校教育課、義務教育課）

カ 外部人材を活用した消費者教育の推進

学校における消費者教育の授業等に、外部人材を講師として派遣し、成人として身につけておくべき消費者としての知識を習得させます。

（消費・くらし安全課）

キ 若年者への消費者教育を担う教職員等への研修の実施

消費者教育に関する教職員研修の実施や国民生活センターが主催する教員向け消費者教育講座への参加について、教育庁と県消費生活センターが連携して取り組むことにより、教員の消費者教育に関する研修機会の確保・充実を図ります。

（消費・くらし安全課、教育庁）

ク 消費者行政部門と学校教育部門との連携強化

成年年齢の引き下げに対応した消費者教育について、消費者行政部門と学校教育部

門との間で意見交換を実施します。

(消費・くらし安全課、教育庁)

ケ 金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施 ※再掲

沖縄県金融広報委員会と連携して、将来の消費生活の安定につながる金銭・金融教育に関する広報啓発を推進します。

(消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
金融に関する講演会・講座参加人数	人	2,788	3,000

(5-3) 消費者教育の担い手の育成

消費者教育の場や機会づくりを促進するためには、消費者教育講座や啓発を担う人材が不可欠です。既存の担い手である教員の資質向上を図ることに加え、消費者問題に精通している消費生活相談員は、消費者教育講座の講師としての役割を求められており、スキルアップが重要であるとともに、地域の消費者教育の担い手を育成する役割も期待されています。また、消費者教育を担う多様な関係者や場を繋ぐためには、間に立って調整するコーディネーターが重要な役割を果たすことから、その配置及び育成に取り組みます。

【具体的な施策】

ア 消費生活相談員への研修

消費者教育の担い手となる消費生活相談員に対して、必要な知識や実務能力の向上を図る研修会を実施します。

(消費・くらし安全課)

イ 小・中・高・特別支援学校の教職員研修

教育庁と県消費生活センターが連携し、児童・生徒への消費者教育の質を向上させるため、消費者トラブルの事例や教材の活用方法等に関する研修を実施します。

(消費・くらし安全課、教育庁)

ウ 地域の消費者教育の担い手に対する講座

ライフステージに応じた体系的な消費者教育を推進するためには、多様な人材が適切に消費者教育に関わっていくことが求められることから、市町村の消費者行政担当職員、民生委員、地域活動関係者、福祉関係者など、幅広い人材に対し、その役割に応じた消費者知識の習得を目的とした担い手講座を実施します。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座を含む

エ 地域包括支援センターの職員に対する情報提供 ※再掲

地域包括支援センターの職員に対する研修等あらゆる機会を通じて、高齢者が関連する消費生活情報を提供します。

(消費・くらし安全課)

オ 消費者教育コーディネーターの配置及び育成

消費者教育を担う多様な関係者を繋ぐためには、その役割を担うコーディネーターの配置が重要となることから、その配置及び育成に取り組みます。

(消費・くらし安全課)

(5-4) 消費生活と関連する他の教育の推進

環境教育、食育、金融教育、情報教育などは、それぞれ教育の目的や内容、対象範囲は異なりますが、消費生活と密接に関連し、消費者教育にも関わりが深い内容を取り扱う教育です。

そのため、これらの教育と連携して取り組むことにより、一層効果的な教育を推進します。

【具体的な施策】

ア 環境教育の推進

本県の恵み豊かな自然環境を守り、次世代に引き継ぐため、環境問題への理解を深め、問題解決に向けて自ら考え行動する力を育成することを目的に出前講座等の環

境保全啓発活動を実施します。

(環境再生課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
出前講座、自然観察会、環境セミナー等を実施する	回/年	65	65

イ 食育の推進

県民が「食」に関する知識と「食」を選択する力を習得し、健全な食生活を実践することができるよう、食育の普及啓発を図るため、6月の食育月間を中心に、レシピ実演やフードモデルを活用した栄養指導、食育に関するクイズ、パネル展などを内容とする食育啓発イベントを開催します。

(健康長寿課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
食育啓発イベントの実施	回/年	1	5

ウ 学校教育における食育の推進

学校の教育活動全体を通じた食育の推進や、研修会の開催、研究校の指定、給食便り等による啓発活動を実施します。

また、郷土料理の提供・地場産物の活用を促進します。

(保健体育課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
研修会の開催	件	4	4
研究校の指定	校	1	1

エ 金融教育の推進

金融リテラシー（金融に関する知識・判断力）の向上のため、沖縄県金融広報委員会と連携し、金融広報アドバイザーの派遣や広報啓発を行います。

(消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

オ 情報教育の推進

デジタル化の進展により、電子商取引やSNSによるコミュニケーションなどが急速に拡大する中、消費生活においても情報化への対応が重要になっていることから、セキュリティやリスクを自ら管理・配慮することについての意識を持つことや、情報リテラシーの向上を図るため、講座や広報啓発を行います。

(消費・くらし安全課)

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000

※他の消費者教育推進講座も含む

基本目標6 消費者行政を推進するための体制の充実



消費者安全法に基づき、県内すべての市町村に消費生活相談窓口が整備され、住民の身近な相談窓口として相談に応じることとされています。県においては、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助と合わせて、高度で専門的な相談への対応などの役割が求められています。

一方、消費者団体は、消費者被害防止などの分野で、学習活動や啓発活動を行い、積極的な役割を果たしてきており、引き続き消費者の自主的な組織活動を支援する必要があります。

また、消費者の権利を尊重するため、消費者の意見を消費者施策に反映させるよう取り組む必要があります。

（6－1）市町村における消費者行政体制の充実・支援

消費者被害を防止し、または発生した消費者問題を解決・救済していくために、消費者に身近な市町村における取組が果たす役割は極めて大きく、どこに住んでいても質の高い消費生活相談や被害救済を受けられる体制が必要です。

県内すべての市町村に消費生活相談窓口が設置され、市町村での相談受付件数も年々増加しており、以前に比べて市町村の消費生活相談体制も整備されてきましたが、消費生活相談員が配置されていない市町村があるなど、体制の面ではまだ十分とは言えないため、相談体制の充実・強化を支援します。

【具体的な施策】

ア 市町村消費生活相談窓口の充実・支援（★）

消費者安全法に基づき、県と市町村における相談機能の役割分担を明確にした上で、県は住民に身近な相談窓口である市町村消費生活相談窓口の充実・強化の支援をします。

市町村に対し、専門の消費生活相談員の配置の働きかけを行います。また、単独では消費生活相談員を配置することが困難な町村については、相談業務の広域連携についての情報提供や助言、市町村間の調整を行います。

市町村における相談処理等が迅速かつ円滑に行われるよう、巡回指導による技術的な支援を行います。

（消費・くらし安全課）

【目標数値】

数値目標設定項目	単位	現況値	目標値
		(R2 年度)	(R8 年度)
消費生活相談の相談分担率	%	40.9	50%以上

【その他参考となる数値】

○消費生活相談員を配置した相談窓口を設置している市町村数

イ 市消費生活センター等との連携

国・県・市において消費生活相談業務に従事している相談員等及び消費者問題を専門とする弁護士との情報交換会を定期的を開催し、事例研究及び情報の共有を図ります。

(消費・くらし安全課)

(6-2) 県消費生活センターを中心とした広域連携の推進

県消費生活センターは、昭和47年5月の本土復帰と同時に開設され、令和4年に50周年を迎えます。この間、同センターが果たしてきた、消費生活相談及び消費者教育の中核としての役割を、社会情勢や経済情勢の変化にも十分発揮されるよう、機能向上を図ります。

また、県民がどの市町村に住んでいても相談を受けることができるよう、県全体の相談体制の充実に向け、市町村との連携を推進します。

【具体的な施策】

ア 各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供

消費者自身が消費者トラブルを未然に防止できるよう、悪質商法等に関する情報や製品使用時の事故情報等について、あらゆる広報媒体を通じて情報提供を行います。消費者被害が拡大するおそれのある事例については、県ホームページに掲載するほか、マスコミ、警察に対して積極的かつ迅速に情報提供を行います。

(消費・くらし安全課)

イ 県消費生活センターを拠点とした消費者教育の推進

契約に関する知識や消費者トラブル事例、金銭・金融教育、消費者市民社会の構築等の幅広いテーマについて、沖縄県金融広報委員会や関係機関と連携を図りながら、受講者のライフステージや要望に沿った消費者教育講座を実施します。

(消費・くらし安全課、沖縄県金融広報委員会)

ウ Web(オンライン)を活用した講座等の実施

県センター自ら Web 講座を実施できる体制を整備し、市町村にも活用について助言できるようにします。

また、消費生活相談員が得た知識や経験を踏まえた事例集を作成し、市町村等関係機関に提供します。

(消費・くらし安全課)

エ 市消費生活センター等との連携 再掲

国・県・市において消費生活相談業務に従事している相談員等及び消費者問題を専門とする弁護士との情報交換会を定期的に開催し、事例研究及び情報の共有を図ります。

(消費・くらし安全課)

オ 消費者被害相談窓口の周知(消費者ホットライン188)

被害にあったとき、直ちに相談できる窓口(電話番号)を知っていることが、迅速な問題解決と被害の拡大防止につながるため、覚えやすい3桁の電話相談番号「消費者ホットライン188(いやや)」を、市町村、関係機関、関連団体等と連携して周知します。

(消費・くらし安全課)

(6-3) 消費者施策への消費者意見の反映

消費者が主体となる消費者行政を推進するため、消費者からの意見を消費者施策に反映させるよう取り組みます。

【具体的な施策】

ア 消費者意見の施策への反映

消費者や事業者団体の代表者、学識経験者で構成される沖縄県消費生活審議会(沖縄県消費者教育推進地域協議会)において、計画の各種施策の進捗管理や消費者教育の推進等、消費生活関連施策の進捗管理や、消費生活関連施策の重要な事項について審議することにより、各分野の幅広い意見を消費者行政に反映させます。

また、必要に応じてパブリックコメント等により消費者の意見を反映するよう努めます。

(消費・くらし安全課)

イ 条例に基づく「知事への申出制度」の周知

条例に基づく「知事への申出制度」の周知を図り、消費者の申出内容を調査し、

適切な措置を講じます。

(消費・くらし安全課)

(6-4) 消費者の組織的な活動への支援

消費者団体は、消費者被害防止などの分野で、学習活動や啓発活動を行い、積極的な役割を果たしてきました。

今後も、消費者の組織的な活動への支援を行います。

【具体的な施策】

ア 消費者団体訴訟制度の活用の推進

適格消費者団体の活動内容や役割等を県民へ周知・広報すること等により、活動の継続及び認定の更新に向けた支援を行います。

特定適格消費者団体認定を目指して、必要な支援を行います。

(消費・くらし安全課)

イ 消費者団体との意見・情報交換の実施

消費者団体の自主的な活動を支援するため、消費者団体との意見・情報交換を行います。

(消費・くらし安全課)

ウ 消費生活協同組合に対する監督・指導の実施

消費生活協同組合法に基づき、生協の立ち入り検査を実施し、必要に応じて文書指導を行います。

また、懸案事項等について報告を求め、生協の育成・指導を行います。

(消費・くらし安全課)

第5章 計画の実効性の確保

1 推進体制

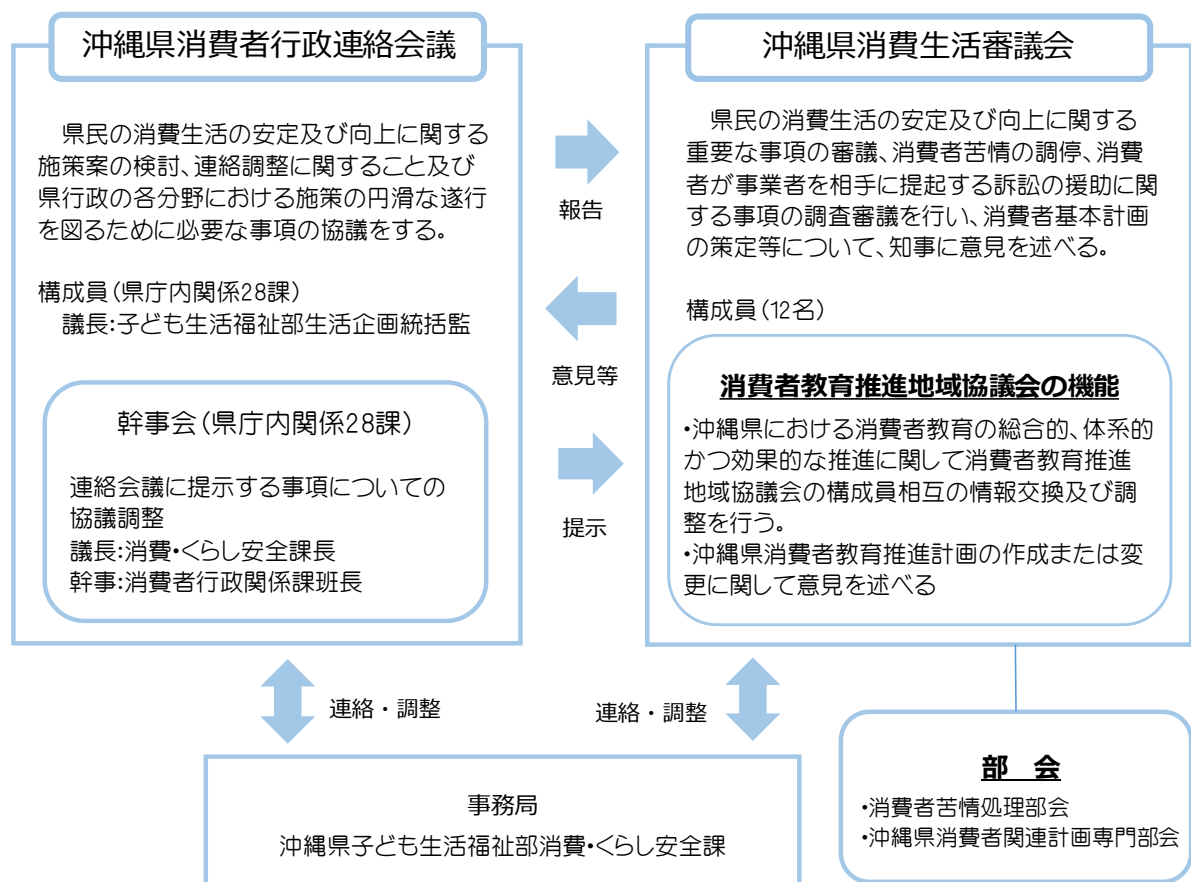
(1) 沖縄県消費者行政連絡会議の運営

消費者行政の関連施策を実施する課で構成する沖縄県消費者行政連絡会議を設置し、全庁的な総合調整を行い、計画を推進します。

(2) 沖縄県消費生活審議会への報告

沖縄県消費生活審議会に計画の推進状況について報告します。

※消費者教育推進法第20条に規定する消費者教育推進地域協議会の機能を兼ねる。



2 数値目標の設定

計画の推進状況を把握するため、達成目標となる数値の設定が可能なものについては、原則として計画の最終年度である令和8年度までに達成する数値を「目標数値」として設定します。

「目標数値」の設定にそぐわないものについては、事業の執行状況を把握します。また、「目標数値」以外に事業の執行状況を定量的に把握することが可能な数値があれば、これを「その他参考となる数値」として掲示します。

3 進行管理及び実施状況の公表

毎年、消費者基本計画に掲げる数値目標に基づき施策の進行管理を行い、その実施状況をホームページ上で公表します。

また、県の広報番組や広報誌等を活用しながら、情報発信に努めることとします。

■図表：数値目標一覧表

基本目標	数値目標設定項目	単位	現況値	目標値	備考
施策の方向性					
施策名			R2	R8	
基本目標1 消費者の安全・安心の確保					
(1-1) 生産から消費に至る一貫した食の安全確保					
農薬の適正使用の徹底及び危害防止	農薬販売所への立入検査	件	80	100	営農支援課
農薬の管理を含めた総合的な自主管理体制の取組	国のガイドラインに基づいたGAPの導入経営体数(累積)	経営体	101	131	営農支援課
食肉供給工程における監視指導の実施	と畜場の監視回数	%	121	100	衛生薬務課
	食鳥処理場(大規模・認定小規模)の監視回数	%	129	100	衛生薬務課
食中毒予防のための食品関連事業者等に対する監視指導及び自主管理体制確立の推進	食中毒発生予防対策のための講習会の実施	回	145	250	衛生薬務課
	食品営業施設の監視回数	%	67	100	衛生薬務課
	食品の収去検体数	%	94	100	衛生薬務課
流通食品の放射性物質検査の実施	流通食品の放射性物質検査検体数 (検査実施予定検体数の達成率)	%	80	100	衛生薬務課
食品の安全性に関する理解促進	食中毒予防イベントの開催	回	4	5	衛生薬務課
	食品の安全安心に関する意見交換会の開催	回	1	1	
学校教育における衛生教育の充実	研修会の開催	回	0	2	保健体育課
	文書による啓発	回	6	4	
(1-2) 食品以外の商品・サービスの安全性の確保					
液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(液化石油ガス法)に基づく立入検査の実施	LPガス販売店、保安機関、設備工事事業社への立入検査	件	1	20	産業政策課
電気用品安全法に基づく立入検査の実施	電気用品販売事業者への立入検査	件	15	15	産業政策課
消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施	消費生活用製品販売事業者への立入検査	店舗	5	5	消費・くらし安全課

基本目標2 自主的かつ合理的な選択の機会の確保					
(2-1) 表示制度の適切な運用の確保					
食品表示法に基づく適正な食品表示の推進	食品表示法に関する巡回調査・点検件数(★)	件	4,461	18,300	流通・加工推進課 生活衛生課 健康長寿課
	食品表示法等に関する表示講習会開催回数(★)	回	2	5	衛生業務課 流通・加工推進課 健康長寿課
健康増進法に基づく適正な食品表示の推進	健康増進法の誇大表示にかかわる巡回調査件数(★)	件	230	300	健康長寿課
家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施	家庭用品品質表示法立入検査店舗数	店舗	4	4	消費・くらし安全課
商品の正確計量の監視の実施	商品量目立入店舗数(参考数値:商品量目検査品数)	店舗	0	20	計量検定所
(2-2) 適正な取引の確保					
貸金業者に対する監督・指導の実施	貸金業者への立入検査件数 (参考:県知事登録業者への指導等件数、苦情相談受付件数)	件	1	14	消費・くらし安全課
基本目標3 消費者被害の防止と救済					
(3-1) 被害救済及び苦情処理・紛争解決の促進					
多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進	沖縄県多重債務問題対策協議会の開催	回	1	1	消費・くらし安全課
	沖縄県ヤミ金融被害防止対策会議の開催	回	1	1	消費・くらし安全課
(3-3) 高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進					
成年後見制度の利用の促進	成年後見制度利用促進計画を策定している市町村数	市町村	1	22	高齢者福祉 介護課
	中核機関を整備している市町村数	市町村	1	22	
日常生活自立支援事業の利用の促進	日常生活自立支援事業契約締結件数	件	675	717	福祉政策課
基本目標4 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進					
(4-1) 食品ロス削減の推進					
食品ロス削減月間(10月)等の取組	食品ロス削減月間におけるイベントの実施件数	回	2	3	消費・くらし安全課
エシカル消費啓発と連動した取組	エシカル消費の認知度	%	3.3	12.6	消費・くらし安全課
災害備蓄食料の有効活用	消費期限が1年未満の食品を提供する割合	%	—	100	消費・くらし安全課
(4-2) 環境に配慮した消費行動の推進					
環境教育の推進	出前講座、自然観察会、環境セミナー等を実施する。	回	65	65	環境再生課
地球環境保全活動の推進	温室ガス排出量	万t CO ₂	1,283	932	環境再生課
環境保全型農業の推進	環境保全型農業の実践数(累計)	件	1,827	2,127	営農支援課
基本目標5 考えて行動できる「うちなー消費者」(消費者教育の推進)					
(5-1) ライフステージに応じた様々な場における消費者教育の推進					
①学校における消費者教育の推進					
消費者教育講座の実施	消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	金融に関する講演会・講座参加人数	人	2,791	3,000	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
②地域・家庭・職域での消費者教育の推進					
消費者教育講座の実施	消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	金融に関する講演会・講座参加人数	人	2,791	3,000	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
(5-2) 成年年齢引き下げに対応した消費者教育					
金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	金融に関する講演会・講座参加人数	人	2,791	3,000	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
(5-3) 消費者教育の担い手の育成					
地域の消費者教育の担い手に対する講座	消費者教育推進講座受講者数	人	2,940	3,000	消費・くらし安全課
(5-4) 消費生活と関連する他の教育の推進					
環境教育の推進	出前講座、自然観察会、環境セミナー等を実施する。	回	65	30	環境再生課
食育の推進	食育啓発イベントの実施	回	1	5	健康長寿課
学校教育における食育の推進	研修会の開催	件	1	4	保健体育課
	研究校の指定	校	1	1	
基本目標6 消費者行政を推進するための体制の充実					
(6-1) 市町村における消費者行政体制の充実・支援					
市町村消費生活相談窓口の充実・支援	消費生活相談の相談分担率	%	42.5	50	消費・くらし安全課

参 考 資 料

- 施策一覧
- 用語説明
- 沖縄県消費生活条例
- 消費者教育の推進に関する法律
- 沖縄県消費生活審議会規則
- 沖縄県消費生活審議会委員名簿
- 沖縄県消費者行政連絡会議設置要綱
- 消費者基本法
- 消費者教育の体系イメージマップ
- SDGs ゴール一覧

○施策一覧

基本目標		課 名
施策の方向性		
施策名		
基本目標1 消費者の安全・安心の確保		
(1-1) 生産から消費に至る一貫した食の安全確保		
ア	農薬の適正使用の徹底及び危害防止	営農支援課
イ	農薬の管理を含めた総合的な自主管理体制の取組	営農支援課
ウ	食肉供給工程における監視指導の実施	衛生薬務課
エ	食中毒予防のための食品関連事業者等に対する監視指導及び自主管理体制確立の推進	衛生薬務課
オ	食品のトレーサビリティの推進	流通・加工推進課
カ	流通食品の放射性物質検査の実施	衛生薬務課
キ	輸入食品の安全対策の強化	衛生薬務課
ク	食品の安全性に関する理解促進	衛生薬務課
ケ	学校教育における衛生教育の充実	保健体育課
(1-2) 食品以外の商品・サービスの安全性の確保		
ア	液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(液化石油ガス法)に基づく立入検査の実施	産業政策課
イ	電気用品安全法に基づく立入検査の実施	産業政策課
ウ	消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施	消費・暮らし安全課
エ	事業者への個人情報の保護に関する指導・助言の実施	総務私学課 行政情報センター
(1-3) 消費者事故等情報への適切な対応		
ア	消費者安全法に基づく情報提供等の実施	消費・暮らし安全課
基本目標2 自主的かつ合理的な選択の機会の確保		
(2-1) 表示制度の適切な運用の確保		
ア	食品表示法に基づく適正な食品表示の推進	衛生薬務課 流通・加工推進課 健康長寿課
イ	健康増進法に基づく適正な食品表示の推進	健康長寿課
ウ	医薬品医療機器等法(旧:薬事法)に基づく適正な食品表示の推進	衛生薬務課
エ	不当な景品類及び表示に対する監視・指導の強化	消費・暮らし安全課
オ	家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施	消費・暮らし安全課
カ	住宅性能表示制度の推進	建築指導課
キ	商品の正確計量の監視の実施	計量検定所
(2-2) 適正な取引の確保		
ア	貸金業者に対する監督・指導の実施	消費・暮らし安全課
イ	ゴルフ場等に係る会員契約の適正化の推進	消費・暮らし安全課
ウ	割賦販売法に基づく立入検査の実施	消費・暮らし安全課
エ	宅建業者に対する監督・指導の実施	建築指導課
オ	不当な取引行為に対する行政指導及び処分の強化	消費・暮らし安全課
カ	介護サービス情報の公表の実施	高齢者福祉介護課
キ	有料老人ホーム情報の公表の実施	高齢者福祉介護課
ク	医療機関等における医療機能情報の公表の実施	医療政策課
ケ	生活関連商品の価格動向の情報収集・提供	消費・暮らし安全課

(2-3) 悪質事業者に対する指導及び取締りの強化		
ア	悪質商法の取り締まり強化	警察本部 生活保安課
イ	高度情報通信社会の進展に対応したサイバー犯罪への対策の実施	警察本部 サイバー犯罪対策課
基本目標3 消費者被害の防止と救済		
(3-1) 被害救済及び苦情処理・紛争解決の促進		
ア	相談情報システム(PIO-NE T)の運用・活用	消費・くらし安全課
イ	消費生活センターでの相談・あつせん	消費・くらし安全課
ウ	商品テストの実施	消費・くらし安全課
エ	消費者からの個人情報に係る苦情相談対応の実施	総務私学課 行政情報センター
オ	沖縄県消費生活審議会消費者苦情処理部会の活用	消費・くらし安全課
カ	裁判外紛争解決手続制度(ADR制度)の周知の実施	消費・くらし安全課
キ	日本司法支援センター(法テラス)の周知の実施	消費・くらし安全課
ク	消費者からの住宅に関する苦情相談処理の実施	住宅課
ケ	多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進	消費・くらし安全課
コ	薬物乱用防止対策の推進	消費・くらし安全課 衛生薬務課、保健体育課 警察本部 (少年課・組織犯罪対策課)
(3-2) インターネット利用に関する消費者被害の防止と消費者教育の推進		
ア	高度情報通信社会の進展に対応したサイバー犯罪への対策の実施(再掲)	警察本部 サイバー犯罪対策課
イ	安全な利用環境整備のためのフィルタリングの普及促進	青少年・子ども家庭課
ウ	インターネット利用の危険性の認識向上のための広報啓発	青少年・子ども家庭課
エ	情報教育の推進	消費・くらし安全課
オ	インターネット利用に関する小・中・高・特別支援学校における消費者教育の推進	県立学校教育課 義務教育課
カ	デジタルコンテンツに関する啓発及び消費者教育の実施	消費・くらし安全課
(3-3) 高齢者等の消費者被害の防止と消費者教育の推進		
ア	「沖縄県消費者安全確保地域協議会(仮称)」の開催	消費・くらし安全課
イ	市町村の見守りネットワーク構築の促進、支援	消費・くらし安全課
ウ	地域における見守りの担い手の育成	消費・くらし安全課
エ	地域包括支援センターの職員に対する情報提供等の実施	高齢者福祉介護課
オ	高齢者等の悪質商法被害防止のための連携強化	高齢者福祉介護課
カ	成年後見制度の利用の促進	高齢者福祉介護課
キ	日常生活自立支援事業の利用の促進	福祉政策課
ク	警察による防犯活動の推進	警察本部 生活安全企画課
ケ	犯罪の取締りの強化	警察本部 生活保安課
コ	消費者教育講座の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
サ	障害の特性に配慮した消費者教育の推進	消費・くらし安全課 障害福祉課
シ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
ス	生涯学習講座、施設と連携した消費者教育	生涯学習振興課 消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
セ	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	消費・くらし安全課
(3-4) 迅速かつ効果的な情報提供		
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	消費・くらし安全課

基本目標4 持続可能な社会の実現に向けた消費行動と事業活動の推進		
(4-1) 食品ロス削減の推進		
ア	家庭における食品ロス削減の普及開発の推進	消費・くらし安全課
イ	食品ロス削減に関する講座の実施	消費・くらし安全課
ウ	もったいない意識の醸成を図るための県独自のロゴマーク等の活用	消費・くらし安全課
エ	食品ロス削減月間(10月)等の取組	消費・くらし安全課
オ	エシカル消費啓発と連動した取組	消費・くらし安全課
カ	未利用食品を提供するための活動の支援等	消費・くらし安全課
(4-2) 環境に配慮した消費行動の推進		
ア	環境教育の推進	環境再生課
イ	循環型社会形成の推進	環境整備課
ウ	地球環境保全活動の推進	環境再生課
エ	環境保全型農業の推進	営農支援課
オ	クリーンエネルギーの推進	産業政策課
(4-3) 持続可能な社会の形成に資する取組の推進		
ア	エシカル消費の普及促進	消費・くらし安全課
イ	地産地消の推進	流通・加工推進課
ウ	県産品の推奨	マーケティング戦略推進課
エ	消費者志向経営(サステナブル経営)の推進	消費・くらし安全課
(4-4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進		
ア	公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進	消費・くらし安全課
基本目標5 考えて行動できる「うちなー消費者」(消費者教育の推進)		
(5-1) ライフステージに応じた様々な場における消費者教育の推進		
① 学校における消費者教育の推進		
ア	学習指導要領に基づく学校での消費者教育	県立学校教育課 義務教育課
イ	小・中・高等学校・特別支援学校における消費者教育への支援	県立学校教育課 義務教育課
ウ	消費者行政部門と学校教育部門との連携強化	消費・くらし安全課 消費・くらし安全課 教育庁
エ	消費者教育講座の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
オ	インターネット利用に関する小・中・高・特別支援学校における消費者教育の推進	県立学校教育課 義務教育課
カ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
キ	PTA活動や学校行事等と連携した保護者への消費者教育の推進	消費・くらし安全課
② 地域・家庭・職域での消費者教育の推進		
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	消費・くらし安全課
イ	消費者安全法に基づく情報提供等の実施	消費・くらし安全課
ウ	家庭における消費者教育を支援するための情報の提供	消費・くらし安全課
エ	消費者教育講座の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
オ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
カ	悪質商法に関する普及啓発	消費・くらし安全課
キ	多重債務対策及びヤミ金融被害防止対策の推進	消費・くらし安全課
ク	生涯学習講座、施設と連携した消費者教育	生涯学習振興課 消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
ケ	障害の特性に配慮した消費者教育の推進	消費・くらし安全課 障害福祉課

(5-2) 成年年齢引き下げに対応した消費者教育		
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	消費・くらし安全課
イ	家庭における消費者教育を支援するための情報の提供	消費・くらし安全課
ウ	学習指導要領に基づく学校での消費者教育	県立学校教育課 義務教育課
エ	学校教育等における消費者教育教材を活用した実践的な授業等の実施	県立学校教育課 義務教育課
オ	インターネット利用に関する小・中・高・特別支援学校における消費者教育の推進	県立学校教育課 義務教育課
カ	外部人材を活用した消費者教育の推進	消費・くらし安全課
キ	若年者への消費者教育を担う教職員等への研修の実施	消費・くらし安全課
ク	消費者行政部門と学校教育部門との連携強化	消費・くらし安全課 教育庁
ケ	金銭・金融教育に関する消費者啓発事業の実施	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
(5-3) 消費者教育の担い手の育成		
ア	消費生活相談員への研修	消費・くらし安全課
イ	小・中・高等学校等の教職員研修	消費・くらし安全課 教育庁
ウ	地域の消費者教育の担い手に対する講座	消費・くらし安全課
エ	地域包括支援センターの職員に対する情報提供等の実施	消費・くらし安全課 高齢者福祉介護課
オ	消費者教育コーディネーターの配置及び育成	消費・くらし安全課
(5-4) 消費生活と関連する他の教育の推進		
ア	環境教育の推進	環境再生課
イ	食育の推進	健康長寿課
ウ	学校教育における食育の推進	保健体育課
エ	金融教育の推進	消費・くらし安全課
オ	情報教育の推進	消費・くらし安全課
基本目標6 消費者行政を推進するための体制の充実		
(6-1) 市町村における消費者行政体制の充実・支援		
ア	市町村消費生活相談窓口の充実・支援	消費・くらし安全課
イ	市消費生活センター等との連携	消費・くらし安全課
(6-2) 県消費生活センターを中心とした消費者行政広域連携の推進		
ア	各種広報媒体を活用した消費生活に関する情報提供	消費・くらし安全課
イ	県消費生活センターを拠点とした消費者教育の推進	消費・くらし安全課 沖縄県金融広報委員会
ウ	Web(オンライン)を活用した講座等の実施	消費・くらし安全課
エ	市消費生活センター等との連携	消費・くらし安全課
オ	消費者被害相談窓口の周知(消費者ホットライン188)	消費・くらし安全課
(6-3) 消費者施策への消費者意見の反映		
ア	消費者意見の施策への反映	消費・くらし安全課
イ	条例に基づく「知事への申出制度」の周知	消費・くらし安全課
(6-4) 消費者の組織的な活動への支援		
ア	消費者団体訴訟制度の活用等の推進	消費・くらし安全課
イ	消費者団体との意見・情報交換の実施	消費・くらし安全課
ウ	消費生活協同組合に対する監督・指導の実施	消費・くらし安全課

○用語説明

	用語	説明
1	SDGs 【Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標)】	SDGsとは「Sustainable Development Goals」の略語であり、「エスディーゼーズ」と読み、日本語では「持続可能な開発目標」となる。2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、「地球上の誰一人として取り残さない」ことを誓っており、日本も積極的に取り組んでいる。
2	エシカル消費	「エシカル」(ethical)とは、英語で「倫理的な」という意味で、「エシカル消費」とは、より良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動であり、何を買うか考えるときの、ひとつの尺度。
3	沖縄県金融広報委員会	沖縄県、日本銀行那覇支店、沖縄総合事務局、沖縄県教育委員会、金融機関、報道機関、その他公的団体などによって構成されている組織。さまざまな“くらしに身近なおかねの情報”を中立・公正な立場から提供している。
4	学習指導要領	全国どこの学校でも一定の教育水準が保てるよう、文部科学省が定めている教育課程(カリキュラム)の基準。子供たちの教科書や時間割は、これを基に作られる。
5	GAP (農業生産工程管理: Good Agricultural Practices)	農産物の生産において、農産物の安全性や品質確保、環境負荷低減を目的に、適切な生産方法を示す手引きとその手引きを実践する取り組みのこと。
6	金融リテラシー	「リテラシー」とは、情報や知識の活用能力という意味で使われており、「金融リテラシー」とはお金に関する知恵や能力のことをいう。金融商品や金融サービスの選択、生活設計などで適切に判断するために、最低限身につけるべき金融や経済に関する知識や判断力などを指し、社会人として経済的に自立し、より良い暮らしを送っていく上で欠かせない生活スキルとされている。
7	高齢化率	高齢化率は65歳以上人口が総人口に占める割合。

	用語	説明
8	国民生活センター	独立行政法人国民生活センター法に基づき設置された独立行政法人。国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続きを実施することを目的としている。
8	消費者教育	消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動
9	消費者教育推進地域協議会	その都道府県の区域における消費者教育を推進するため、「消費者教育の推進に関する法律」第20条により組織するよう務めることが規定されている。
10	消費者志向経営	消費者を重視した事業活動。
11	消費者市民社会	消費者一人一人が、自分の事だけではなく、周りや未来の子どもたち、社会や地球環境のことまで考えて生活し、より良い未来に向けて積極的に参加する社会。
12	消費生活相談員	消費生活センター等に寄せられる、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
13	食品トレーサビリティ	食品の生産・加工・流通などの各段階で、商品の入荷と出荷に関する記録を作成保存しておくこと。 食品事故等の問題があったときに、食品の異動ルートを書類等で特定し、追跡・遡及して、原因究明や商品回収等を円滑に行えるようにする仕組み。
14	情報リテラシー	「リテラシー」とは、情報や知識の活用能力という意味で使われており、「情報リテラシー」とは情報機器やITネットワークを活用して、情報・データを管理、活用する能力のこと。
15	成年後見制度	認知症、知的障害、精神障害などによって判断能力が十分でない方を保護する制度。
16	多重債務	複数の消費者金融や信販会社などから借り入れること。特に、すでにある借金の返済のために別の業者からさらに借り入れ、借金が増え続ける状態のこと。

	用語	説明
17	地産地消	地域で生産された農産物や水産物を、その地域で消費すること。
18	超高齢社会	超高齢社会とは、65歳以上である高齢者人口の割合が全人口の21%以上を占める社会のことを指す。 なお、高齢者人口の割合が7%にあると高齢化社会と呼ばれ、14%以上になると高齢社会と呼ばれる。
19	デジタルコンテンツ	デジタル形式で作成、保存された映像作品・データベース・音楽・アニメ・ビジュアル（写真・アート・CG）・キャラクターなどをいい、アダルト情報サイトなどインターネットを通じて得られる情報サービスに関わる消費生活相談が多い。
20	電子商取引	インターネットなどのネットワーク上で契約や決済といった商取引をすること。EC（イー・コマース）ともいう。電子商取引は、企業同士の取引「B to B」、企業・消費者間の取引「B to C」、消費者同士の取引「C to C」の大きく3つに分類される。 ※BはBusiness、CはConsumer
21	特殊詐欺	特殊詐欺とは、不特定の方に対して、対面することなく、電話、FAX、メールを使って行う詐欺のことで、「振り込み詐欺」（オレオレ詐欺、還付金詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺）と「振り込み類似詐欺」（金融商品等取引、ギャンブル必勝情報提供、異性との交際あっせん）に分けられる。
22	特定適格消費者団体	被害回復裁判手続きができる適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた団体。
23	NITE （独立行政法人 製品評価技術基盤機構）	独立行政法人製品評価技術基盤機構法に基づき設置された独立行政法人。製品安全分野、化学物資管理分野、バイオテクノロジー分野、適合性認定分野、国際評価技術分野の5つの分野において、経済産業省など関係省庁と密接な連携のもと、各種法令や政策における技術的な評価や審査などを実施している。
24	HACCP （ハサップ）	各工程毎の危害要因を分析し、その危害発生防止につながる特に重要な工程を重点的に管理する衛生管理手法。

	用語	説明
25	フリマアプリ (フリーマーケットアプリの略称)	フリーマーケットのようにユーザー間で（CtoCで）売買・商取引が行えるスマートフォン向けサービス、およびモバイルアプリの総称。代表的なアプリはメルカリやラクマ、ジモティー等。
26	未成年者取消権	未成年者が法定代理人（親権者等）の同意を得ずに行った契約について取り消すことができる権利。
27	見守り新鮮情報	国民生活センターが発信する「高齢者・障がい者」に関わる悪質商法や製品による事故情報。イラスト入りのリーフレット版もあり、啓発資料として活用できる。
28	ヤミ金融	貸金業を営む場合には、国や都道府県による登録を受けなければならないが、無登録で貸金業を営む業者は「ヤミ金融業者」と呼ばれる。一方で、登録業者であるにもかかわらず、法律に違反する高金利で貸付を行ったり、悪質な取り立てを行う業者もあり、これらも含めて「ヤミ金融業者」と呼ばれている。

○沖縄県消費生活条例

平成 17 年 12 月 27 日
沖縄県条例第 67 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条—第 10 条）
- 第 2 章 消費者の安全の確保（第 11 条—第 14 条）
- 第 3 章 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
 - 第 1 節 表示、広告等の適正化（第 15 条—第 20 条）
 - 第 2 節 不当な取引行為の禁止（第 21 条—第 23 条）
 - 第 3 節 生活関連物資の供給及び価格の安定（第 24 条—第 27 条）
- 第 4 章 消費者啓発及び消費者教育の推進（第 28 条）
- 第 5 章 消費者被害の救済（第 29 条—第 33 条）
- 第 6 章 環境の保全への配慮（第 34 条—第 36 条）
- 第 7 章 消費生活センターの組織及び運営等に関する基準（第 37 条—第 41 条）
- 第 8 章 沖縄県消費生活審議会（第 42 条）
- 第 9 章 雑則（第 43 条—第 45 条）
- 附則

第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県及び事業者の責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の基本となる事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

第 2 条 消費者政策の推進は、県、市町村、事業者及び消費者の相互の信頼を基調として、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本としなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (4) 消費者に対し教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。
- (6) 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務)

第3条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

- 2 県は、消費者政策を推進する上で市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、市町村が推進する消費者政策について、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。
- 3 県は、消費者政策の推進に当たっては、市町村と相互に協力するとともに、消費者の意見が十分に反映されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
 - (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
 - (3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - (4) 事業者と消費者との間に生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、消費者苦情を適切に処理すること。
 - (5) 県又は市町村が実施する消費者政策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品及び役務について、流通の円滑化及び価格の安定に努めなければならない。
 - 3 事業者は、事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の役割)

第5条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者苦情の処理体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するとともに、消費者相互の連携を図ることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(県民の申出)

第8条 県民は、この条例の定め違反する事業活動により、又はこの条例に定める措置がとられていないことにより、消費者の権利が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対しその旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他必要な措置をとるものとする。

3 知事は、必要があると認めるときは、申出の内容及びその結果について県民に情報を提供するものとする。

(国等への措置要請)

第9条 知事は、この条例の目的を達成するために必要があると認めるときは、国及び関係地方公共団体に対して適切な措置を講ずるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(消費者基本計画)

第10条 知事は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を策定するものとする。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 消費者政策の大綱

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 知事は、消費者基本計画を定め、又は変更したときは、これを公表するものとする。

第2章 消費者の安全の確保

(危害商品等の供給禁止)

第11条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品及び役務を供給してはならない。

(危害商品等の調査)

第12条 知事は、事業者が供給する商品又は役務について、消費者に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の規定により、調査を行う場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品又は役務の安全性について、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

(指導及び勧告)

第13条 知事は、事業者が供給する商品又は役務について、消費者に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、危害を防止するために当該事業者に対し、当該商品又は役務の製造若しくは販売の中止又は回収その他必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該勧告の内容及びその結果について消費者に情報を提供するものとする。

(緊急危害防止措置)

第 14 条 知事は、事業者が供給する商品又は役務について、消費者に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあり、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の氏名若しくは名称又は住所その他当該事業者を特定する情報を消費者に提供することができる。

第 3 章 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

第 1 節 表示、広告等の適正化

(表示等の適正化)

第 15 条 事業者は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際し選択等を誤ることがないように、その供給する商品及び役務の表示について、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 品質、内容その他の必要な事項を明確かつ平易に表示すること。
- (2) 販売価格又は利用料金を商品又は見やすい場所に表示すること。
- (3) 品質、内容、価格その他の消費者の判断に影響を与える重要な事項について、著しく事実に相違する表示又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると消費者を誤認させるような表示を行わないこと。

2 事業者は、品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、その供給する商品及び役務について、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第 16 条 事業者は、消費者が商品の購入又は役務の利用に際し選択等を誤ることがないように、その供給する商品及び役務の品質、内容、価格その他の消費者の判断に影響を与える重要な事項について、著しく事実に相違する広告又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると消費者を誤認させるような広告をしてはならない。

(自主基準の設定)

第 17 条 事業者及び事業者団体は、前 2 条に規定する事項に関する基準（以下「自主基準」という。）を定めるよう努めなければならない。

- 2 事業者及び事業者団体は、自主基準を定めるに当たっては、消費者の意見が反映されるよう努めなければならない。
- 3 事業者団体は、自主基準を定め、変更し、又は廃止しようとするときは、あらかじめ知事に届け出なければならない。
- 4 知事は、事業者団体が自主基準を定め、変更し、又は廃止しようとするときは、当該事業者団体に対し、必要な指導及び助言をすることができる。
- 5 事業者及び事業者団体は、自主基準を定め、変更し、又は廃止したときは、県民にその旨を周知させなければならない。

(県基準の設定)

第 18 条 知事は、表示、広告等の適正化を図るため特に必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、第 15 条及び第 16 条に規定する事項に関し、事業者が遵守すべき基準（以下「県基準」という。）を定めることができる。

- 2 知事は、県基準を定め、変更し、又は廃止したときは、速やかに告示するものとする。
（指導及び勧告）

第 19 条 事業者は、県基準を遵守しなければならない。

- 2 知事は、事業者が県基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう指導し、又は勧告することができる。
（適正計量の実施）

第 20 条 事業者は、販売その他の取引に際して消費者が不利益を被ることのないよう量目の明示及び適正な計量を実施しなければならない。

第 2 節 不当な取引行為の禁止

（不当な取引行為の禁止）

第 21 条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）をしてはならない。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を明らかにせず、又は商品若しくは役務に関する重要な事項につき事実と異なることを告げて、若しくは事実を故意に告げず、又は将来における不確実な事項につき断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者を威迫して困惑させる等消費者の十分な意思形成を妨げて、又は高齢者その他の者の取引に関する知識若しくは判断力不足に乗ずる等の不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。
- (4) 消費者に対し、事実と異なることを告げて、若しくは威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて、契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- (5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を不当に妨げ、又は契約の解除等に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

（指導及び勧告）

第 22 条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

- 2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該勧告の内容及びその結果について消費者に情報を提供するものとする。

（被害拡大防止措置）

第 23 条 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、直ちに当該商品又は役務の名称、取引方法、これを供給する事業者の氏名若しくは名称又は住所その他当該事業者を特定する情報を消費者に提供することができる。

第 3 節 生活関連物資の供給及び価格の安定
(情報の収集、調査等)

第 24 条 知事は、県民の消費生活との関連性の高い物資（以下「生活関連物資」という。）及び役務について、常にその価格及び需給の動向に関する情報の収集及び調査を行うとともに、県民に必要な情報を提供するものとする。

2 事業者は、前項の規定による調査に協力しなければならない。
(供給等の協力要請)

第 25 条 知事は、生活関連物資の流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該生活関連物資の生産、輸入又は販売を行う事業者に対し、円滑な供給、価格の安定その他必要な措置をとるよう協力を求めることができる。
(特定生活関連物資の指定)

第 26 条 知事は、生活関連物資のうち、その価格の動向又は需給の状況が県民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるとき、当該生活関連物資を特定生活関連物資として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項による指定を解除するものとする。

3 知事は、第 1 項の規定による指定又は前項の規定による指定の解除をしたときは、その旨を告示するものとする。

(特定生活関連物資の調査等)

第 27 条 知事は、前条第 1 項の規定により指定した特定生活関連物資に関し、価格上昇の原因、需給の状況その他必要な事項について、速やかに調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査の結果、当該特定生活関連物資を供給する事業者がその円滑な流通を妨げ、又は適正な利得を著しく超えることとなる価格で供給を行っているとき、当該事業者に対し、当該特定生活関連物資の売渡し、価格の引下げその他必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

第 4 章 消費者啓発及び消費者教育の推進

第 28 条 知事は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 知事は、市町村が推進する消費者に対する啓発及び教育について、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

3 知事は、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な支援又は協力を行うものとする。

第5章 消費者被害の救済

(消費者苦情の処理)

第29条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、その原因、内容等を調査し、あつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定による消費者苦情の処理の申出があった場合において、その消費者苦情が県民の消費生活に影響を及ぼすものと認めるときは、当該消費者苦情に係る商品及び役務に関する情報を展示その他の方法により消費者に提供するものとする。

4 知事は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(市町村との連携)

第30条 知事は、市町村が実施する消費者苦情の処理について、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

2 知事は、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。

(沖縄県消費生活審議会の調停)

第31条 知事は、第29条第1項の規定によるあつせんその他の措置によっては、当該消費者苦情の解決が困難であり、かつ、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、沖縄県消費生活審議会の調停に付することができる。

2 沖縄県消費生活審議会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定により調停に付した場合において必要があると認めるときは、当該消費者苦情の概要及び調停の結果について消費者に情報を提供するものとする。

(訴訟の援助)

第32条 知事は、消費者が事業者を相手として提起する訴訟が次の各号のいずれにも該当する場合は、当該消費者に対し、規則で定めるところにより当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けを行うほか、訴訟を維持するため必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

(1) 前条第1項の調停によって解決されなかった消費者苦情に係るものであること。

(2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがある消費者苦情に係るものであること。

(3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害に係るものであること。

(4) 沖縄県消費生活審議会において、当該訴訟を援助することが必要であると認めたものであること。

(貸付金の返還等)

第 33 条 前条の規定により訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

第 6 章 環境の保全への配慮

第 34 条 知事は、環境の保全に配慮した消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用に関する知識の普及、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

第 35 条 事業者は、その事業活動において、廃棄物の発生の抑制、資源の再使用、再生利用等資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行い、環境の保全に配慮するよう努めるものとする。

2 事業者は、商品の内容品の保護又は品質の保全等の包装について、必要以上に過大又は過剰な容器包装を用いないよう努めるものとする。

第 36 条 消費者は、その消費生活において、廃棄物の発生の抑制、資源の再使用、再生利用等資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行い、環境の保全に配慮するよう努めるものとする。

第 7 章 消費生活センターの組織及び運営等に関する基準

(名称及び住所等の公告)

第 37 条 知事は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、消費生活センターの名称及び住所並びに法第 10 条の 3 第 2 項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間を県公報により公告するものとする。これらを変更したときも、同様とする。

(職員等の配置)

第 38 条 消費生活センターに、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センターの長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

2 消費生活センターに、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号）附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 39 条 知事は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、その任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再任することができることその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(研修の機会の確保)

第 40 条 知事は、消費生活センターにおいて法第 8 条第 1 項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(消費生活相談等に係る情報の適切な管理)

第 41 条 知事は、法第 8 条第 1 項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

第 8 章 沖縄県消費生活審議会

第 42 条 県民の消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議させ、並びに消費者苦情の調停を行わせ、及び消費者が事業者を相手に提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議させるため、沖縄県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 知事は、次に掲げる場合は、審議会に諮問しなければならない。

- (1) 第 10 条第 1 項の消費者基本計画を定め、又は変更しようとするとき。
- (2) 第 13 条第 1 項又は第 27 条第 2 項の規定による認定をしようとするとき。
- (3) 第 18 条第 1 項の県基準を定め、変更し、又は廃止しようとするとき。
- (4) 前 3 号に掲げるもののほか、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項について、調査審議させる必要があるとき。

3 審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に意見を述べることができる。

4 審議会の組織及び運営については、規則で定める。

第 9 章 雑則

(立入調査等)

第 43 条 知事は、第 13 条第 1 項、第 19 条第 2 項、第 22 条第 1 項及び第 27 条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し報告を求め、又は当該職員に当該事業者の事務所、営業所、工場、店舗、倉庫その他の事業場に立ち入り、帳簿書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により、職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者にこれを提示しなければならない。

3 第 1 項の規定による立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第 44 条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容その他必要な事項について公表することができる。

- (1) 第 12 条第 2 項、第 29 条第 2 項又は第 31 条第 2 項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。
- (2) 第 13 条第 1 項、第 19 条第 2 項、第 22 条第 1 項又は第 27 条第 2 項の規定による勧告に従わなかったとき。

(3) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、規則で定めるところにより、当該事業者意見に意見を述べる機会を与えなければならない。

(委任)

第45条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

○消費者教育の推進に関する法律（平成二十四年法律第六十一号）

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようその自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

2 この法律において「消費者市民社会」とは、消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。

（基本理念）

第三条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。

3 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。

4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第九条第二項第三号において同じ。）との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。

6 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。

7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

（国の責務）

第四条 国は、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができる自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

（地方公共団体の責務）

第五条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十条の二第一項第一号に規定する消費生活センターをいう。第十三条第二項及び第二十条第一項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

（消費者団体の努力）

第六条 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

（事業者及び事業者団体の努力）

第七条 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

（財政上の措置等）

第八条 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

2 地方公共団体は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

第二章 基本方針等

（基本方針）

第九条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下この章及び第四章において「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
- 二 消費者教育の推進の内容に関する事項
- 三 関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
- 四 その他消費者教育の推進に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

5 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

6 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第四項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね五年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。

8 第四項から第六項までの規定は、基本方針の変更について準用する。

（都道府県消費者教育推進計画等）

第十条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第二十条第一項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあっては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かななければならない。

4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。

5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都

道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。

- 6 第三項及び第四項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

第三章 基本的施策

(学校における消費者教育の推進)

第十一条 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第一条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第三項において同じ。）の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。

- 3 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

(大学等における消費者教育の推進)

第十二条 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第一条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する教育を行うものをいう。以下この条及び第十六条第二項において同じ。）において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

(地域における消費者教育の推進)

第十三条 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター（以下この章において「国民生活センター」という。）は、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法（昭和二十三年法律第百九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

(事業者及び事業者団体による消費者教育の支援)

第十四条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。

- 2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。
- 3 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。
- 4 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供その他の援助に努めるものとする。

(教材の充実等)

第十五条 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関連する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

(人材の育成等)

第十六条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法に定める消費生活相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等、研究機関、消費者団体その他の関係機関及び関係団体に対し、消費者教育を担う人材の育成及び資質の向上のための講座の開設その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

(調査研究等)

第十七条 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国の内外における消費者教育の内容及び方法に関し、調査研究並びにその成果の普及及び活用にあつては、努めなければならない。

(情報の収集及び提供等)

第十八条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

- 2 国は、消費生活における被害の防止を図るため、年齢、障害の有無その他の消費者の特性を勘案して、その収集した消費生活に関する情報が消費者教育の内容に的確かつ迅速に反映されるよう努めなければならない。

第四章 消費者教育推進会議等

(消費者教育推進会議)

第十九条 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

- 2 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 一 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進会議の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
 - 二 基本方針に関し、第九条第五項（同条第八項において準用する場合を含む。）に規定する事項を処理すること。
 - 3 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。
 - 4 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。
（消費者教育推進地域協議会）
- 第二十条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。
- 2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。
 - 一 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
 - 二 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。
 - 3 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

○沖縄県消費生活審議会規則

平成 18 年 3 月 31 日

規則第 22 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、沖縄県消費生活条例（平成 17 年沖縄県条例第 67 号。以下「条例」という。）第 42 条第 4 項の規定に基づき、沖縄県消費生活審議会（以下「審議会」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(組織)

第 2 条 審議会は、委員 12 人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから知事が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者を代表する者
- (3) 事業者を代表する者

(任期)

第 3 条 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長)

第 4 条 審議会に会長を置く。

2 会長は、委員の互選により定める。

3 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

4 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長が指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第 5 条 審議会は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審議会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第 6 条 審議会に、条例第 31 条の規定による調停（以下「調停」という。）及び条例第 32 条の規定による訴訟の援助に関する事項を処理させるため、消費者苦情処理部会（以下「部会」という。）を置く。

2 部会は、会長が指名する 7 人以内の委員で組織する。

3 部会に部会長を置く。

4 部会長は、部会に属する委員の互選により定める。

5 第 4 条第 3 項及び第 4 項の規定は部会長に、前条の規定は部会の会議について準用する。

(調停開始の通知)

第7条 部会長は、調停を開始しようとするときは、当事者に対しその旨を通知するものとする。

(調停の打ち切り)

第8条 部会は、調停が成立する見込みがないと認めるときは、これを打ち切ることができる。

2 部会長は、前項の規定により調停が打ち切られたときは、当事者に対しその旨を通知するものとする。

(調停終了の報告)

第9条 会長は、調停が成立したとき、又は前条第1項の規定により調停の打ち切りがあったときは、知事に対しその旨を報告するものとする。

(意見の聴取)

第10条 会長は、必要があると認めるときは、審議会に学識経験のある者その他関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(庶務)

第11条 審議会の庶務は、子ども生活福祉部消費・暮らし安全課において処理する。

(補則)

第12条 この規則に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、審議会に諮って会長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成28年4月1日から施行する。

○沖縄県消費生活審議会委員名簿

(令和4年3月31日現在)

代表 区分	氏 名	所 属
学 識 経 験 者	鈴 間 淳 一	弁 護 士 (沖縄弁護士会)
	南 し の ぶ	司法書士 (沖縄県司法書士会)
	小 那 覇 涼 子	NPO法人消費者センター沖縄理事 (消費生活アドバイザー)
	土 屋 善 和	琉球大学教育学部准教授
消 費 者 代 表	與 那 覇 信 子	沖縄県婦人連合会会長
	東 江 建	沖縄県生活協同組合連合会専務理事
	満 名 悦 子	沖縄県民生委員児童委員協議会副会長
	宮 里 憲	沖縄県高等学校PTA連合会会長
	田 港 華 子	研修講師 (一般公募)
事 業 者 代 表	小 浜 徹	公益社団法人沖縄県工業連合会事務局長
	福 地 敦 士	沖縄県商工会議所連合会総務部長
	嵩 原 義 信	沖縄県農業協同組合中央会常務理事

○沖縄県消費者行政連絡会議設置要綱

平成18年10月27日
沖縄県知事訓令第74号
教育委員会教育長訓令第9号
警察本部訓令第14号

最終改正：平成29年3月31日
沖縄県訓令第23号
教育委員会教育長訓令第4号
警察本部訓令第15号

(設置)

第1条 県民の消費生活の安定及び向上に関する県行政の各分野における施策の円滑な遂行を図るため、沖縄県消費者行政連絡会議（以下「連絡会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 連絡会議の所掌事務は、次のとおりとする。

- 2 県民の消費生活の安定及び向上に関する施策案の検討に関すること。
- 3 県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の連絡調整に関すること。
- 4 その他県民の消費生活の安定及び向上に関する県行政の各分野における施策の円滑な遂行を図るために必要な事項の協議に関すること。

(組織)

第3条 連絡会議は、議長、副議長及び委員をもって組織する。

- 2 議長は、子ども生活福祉部生活企画統括監をもって充てる。
- 3 副議長は、子ども生活福祉部消費・暮らし安全課長（以下「消費・暮らし安全課長」という。）をもって充てる。
- 4 委員は、別表第1に掲げる職にある者をもって充てる。

(議長及び副議長の職務)

第4条 議長は、会議を総理する。

- 2 副議長は、議長を補佐し、議長に事故があるときは、その職務を代理し、議長が欠けたときは、その職務を行う。

(会議の招集)

第5条 連絡会議は、議長が必要に応じ招集する。

(関係職員の出席等)

第6条 議長は、必要に応じ委員以外の関係職員の出席を求め、その意見を徴することができる。

(幹事会)

第7条 連絡会議に幹事をもって組織する幹事会を置く。

- 2 幹事は、別表第2に掲げる職にある者をもって充てる。

- 3 幹事会は、連絡会議を補佐し、連絡会議に提示する事項について協議調整する。
- 4 消費・暮らし安全課長は、幹事会を必要に応じ招集し、その議長となる。
- 5 前条の規定は、幹事会における関係職員の出席等について準用する。

(連絡会議の庶務)

第8条 連絡会議の庶務は、子ども生活福祉部消費・暮らし安全課において処理する。

(その他)

第9条 この訓令に定めるもののほか、連絡会議の運営に関し必要な事項は、連絡会議の議長が定める。

附 則

この訓令は、平成29年4月1日から施行する。

別表第1 (第3条関係)

総務部総務私学課長
環境部環境政策課長
環境部環境整備課長
環境部環境再生課長
子ども生活福祉部福祉政策課長
子ども生活福祉部高齢者福祉介護課長
子ども生活福祉部青少年・子ども家庭課長
子ども生活福祉部障害福祉課長
保健医療部医療政策課長
保健医療部健康長寿課長
保健医療部衛生薬務課長
農林水産部流通・加工推進課長
農林水産部営農支援課長
農林水産部畜産課長
商工労働部産業政策課長
商工労働部マーケティング戦略推進課長
土木建築部建築指導課長
土木建築部住宅課長
教育庁県立学校教育課長
教育庁義務教育課長
教育庁保健体育課長
教育庁生涯学習振興課長
警察本部生活安全部生活保安課長
警察本部生活安全部サイバー犯罪対策課長
警察本部刑事部組織犯罪対策課長

別表第 2（第 7 条関係）

総務部総務私学課行政情報センター室長
 環境部環境政策課環境企画班班長
 環境部環境整備課一般廃棄物班班長
 環境部環境再生課環境対策班班長
 子ども生活福祉部福祉政策課福祉支援班主幹
 子ども生活福祉部高齢者福祉介護課高齢化対策・介護人材班班長
 子ども生活福祉部青少年・子ども家庭課青少年育成班主幹
 子ども生活福祉部障害福祉課計画推進班班長
 保健医療部医療政策課企画班班長
 保健医療部健康長寿課健康づくり班班長
 保健医療部健康長寿課健康企画班班長
 保健医療部衛生薬務課食品乳肉班班長
 農林水産部流通・加工推進課流通政策班班長
 農林水産部営農支援課農業環境班班長
 農林水産部畜産課畜産政策班班長
 商工労働部産業政策課産業基盤班班長
 商工労働部マーケティング戦略推進課マーケティング戦略推進班班長
 土木建築部建築指導課業務班班長
 土木建築部住宅課企画班班長
 教育庁県立学校教育課産業教育班班長
 教育庁義務教育課義務教育指導班班長
 教育庁保健体育課学校安全・給食班班長
 教育庁生涯学習振興課生涯学習班班長
 警察本部生活安全部生活安全企画課課長補佐
 警察本部生活安全部少年課課長補佐
 警察本部生活安全部生活保安課課長補佐
 警察本部生活安全部サイバー犯罪対策課課長補佐
 警察本部刑事部組織犯罪対策課課長補佐

○消費者基本法

昭和四十三年五月三十日法律第七十八号

最終改正：平成二四年八月二二日法律第六〇号

目次

- 第一章 総則（第一条—第十条の二）
- 第二章 基本的施策（第十一条—第二十三条）
- 第三章 行政機関等（第二十四条—第二十六条）
- 第四章 消費者政策会議等（第二十七条—第二十九条）
- 附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

（基本理念）

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

第三条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第四条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第五条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第六条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第七条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第八条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第九条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱
- 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第十条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行わなければならない。

2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第十条の二 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

第二章 基本的施策

(安全の確保)

第十一条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第十二条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第十三条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第十四条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第十五条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第十六条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であつてその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずる

に当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

（啓発活動及び教育の推進）

第十七条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

（意見の反映及び透明性の確保）

第十八条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

（苦情処理及び紛争解決の促進）

第十九条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

（高度情報通信社会の進展への的確な対応）

第二十条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

（国際的な連携の確保）

第二十一条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

（環境の保全への配慮）

第二十二条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に

対する啓発活動及び教育の推進等に当たつて環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第二十三条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

第三章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第二十四条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立つた行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第二十六条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

第四章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第二十七条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者基本計画の案を作成すること。

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かななければならない。

一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。

二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第二十八条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

一 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第十一条の二の規定により置かれた特命

担当大臣

二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

7 前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

（消費者委員会）

第二十九条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）第六条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附 則

1 この法律は、公布の日から施行する。

2 総理府設置法（昭和二十四年法律第二百二十七号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう略〕

附 則〔昭和五八年一二月二日法律第七八号〕

1 この法律（第一条を除く。）は、昭和五十九年七月一日から施行する。

2 この法律の施行の日の前日において法律の規定により置かれている機関等で、この法律の施行の日以後は国家行政組織法又はこの法律による改正後の関係法律の規定に基づく政令（以下「関係政令」という。）の規定により置かれることとなるものに関し必要となる経過措置その他この法律の施行に伴う関係政令の制定又は改廃に関し必要となる経過措置は、政令で定めることができる。

附 則〔平成一一年七月一六日法律第一〇二号抄〕

（施行期日）

第一条 この法律は、内閣法の一部を改正する法律（平成十一年法律第八十八号）の施行の日〔平成一三年一月六日〕から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 〔略〕

二 附則第十条第一項及び第五項、第十四条第三項、第二十三条、第二十八条並びに第三十条の規定 公布の日

（別に定める経過措置）

第三十条 第二条から前条までに規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要となる経過措置は、別に法律で定める。

附 則〔平成一六年六月二日法律第七〇号〕

（施行期日）

1 この法律は、公布の日から施行する。

（検討）

2 消費者政策の在り方については、この法律の施行後五年を目途として検討が加えられ、

その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

(内閣府設置法の一部改正)

2 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう略〕

附 則〔平成二〇年五月二日法律第二七号抄〕

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から起算して一年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。〔後略〕

〔平成二〇年一〇月政令三一九号により、平成二一・四・一から施行〕

附 則〔平成二一年六月五日法律第四九号抄〕

(施行期日)

第一条 この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）の施行の日〔平成二一年九月一日〕から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 附則第九条の規定 この法律の公布の日

二～六 〔略〕

(処分等に関する経過措置)

第四条 この法律の施行前にこの法律による改正前のそれぞれの法律（これに基づく命令を含む。以下「旧法令」という。）の規定によりされた免許、許可、認可、承認、指定その他の処分又は通知その他の行為は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、この法律による改正後のそれぞれの法律（これに基づく命令を含む。以下「新法令」という。）の相当規定によりされた免許、許可、認可、承認、指定その他の処分又は通知その他の行為とみなす。

2 この法律の施行の際現に旧法令の規定によりされている免許の申請、届出その他の行為は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、新法令の相当規定によりされた免許の申請、届出その他の行為とみなす。

3 この法律の施行前に旧法令の規定により報告、届出、提出その他の手続をしなければならない事項で、この法律の施行日前にその手続がされていないものについては、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、これを、新法令の相当規定によりその手続がされていないものとみなして、新法令の規定を適用する。

(命令の効力に関する経過措置)

第五条 旧法令の規定により発せられた内閣府設置法第七条第三項の内閣府令又は国家行政組織法第十二条第一項の省令は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、新法令の相当規定に基づいて発せられた相当の内閣府設置法第七条第三項の内閣府令又は国家行政組織法第十二条第一項の省令としての効力を有するものとする。

(政令への委任)

第九条 附則第二条から前条までに定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措

置（罰則に関する経過措置を含む。）は、政令で定める。

附 則〔平成二四年八月二二日法律第六〇号〕

この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

0 0 つつ 験 民社 月 経 二 伝 伝 社 会 社 らし 解 機 しい おう しい 管 青 よ

	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期	特に高齢者
各期の特徴	様々な気づきの体験を通して、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての意識の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期
重点領域						
消費者市民社会の構築	消費がもつ影響力の理解 おつかいや買ひ物に関心を持つよう	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝え合おう
商品等の安全	持続可能な消費の実践 身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかわりに気づき、物の使い方を工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう	持続可能な社会を目指し、ライフスタイルを考えよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しよう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう
生活の管理と契約	消費者の参画・協働 協力することの大切さを知ろう	身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けて行動の場を広げよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会をつくらう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう
情報とメディア	商品安全の理解 くらしの危険や、もののお安全を使い方によって確保しよう	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	安全で危険の少ない暮らしと消費社会を目指すことの大切さを理解しよう	安全で危険の少ない暮らし方をする習慣を付けよう	安全で危険の少ない暮らしの大切さを伝え合おう
	トラブル対応能力 困ったことがあったら身近な人に相談しよう	物の運び方、買い方を考え適切に購入しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関の利用法を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう
	選択し、契約することへの理解 約束やきまりの大切さを約め、考えよう	物の運び方、買い方を考え適切に購入しよう	商品を通じた選択するとともに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう	適切な意思決定に基づいて行動しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう
	生活設計・管理する能力 欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することを覚えよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方考えよう	消費に関する生活管理の技能を活用しよう	主体的に生活設計を立ててみよう	生涯を見通した計画的な計画・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、支え合いながら生活を管理しよう
	情報の収集・処理・発信能力 身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の方を知ろう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう	情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	支え合いながら情報と情報技術を通じて活用しよう
	情報社会のルールや情報モラルの理解 自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを守ろう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを守ろう	著作権や発信した情報への責任を知ろう	望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう
	消費生活情報に対する批判的思考力 身の回りの情報から必要な情報を上手に取り入れよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう	消費生活情報を評価し、選択の方法について学び、その関連を理解しよう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れよう

OSDGs ゴール一覧

沖縄県は SDGsを推進します。

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS



持続可能な開発目標(SDGs)とは

SDGsとは、2015年9月に「国連持続可能な開発サミット」において採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」の中で掲げられている2030年までの国際社会全体の目標です。SDGsは17のゴールと169のターゲットから構成され、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指し、経済・社会・環境分野の課題の解決に向け、総合的に取り組むこととしています。

沖縄らしいSDGs

沖縄県は、「沖縄21世紀ビジョン」に掲げる将来像の実現に向け、
県民の皆様と一緒に「沖縄らしいSDGs」を推進します。



お問い合わせ先

沖縄県企画調整課
TEL. 098-866-2026
FAX. 098-866-2351

◆消費生活相談窓口の御案内◆

おかしいな、困ったなと思ったら、一人で悩まず相談しましょう。



【沖縄県消費生活センター】



メインセンター 098(863)9214
宮古分室 0980(72)0199
八重山分室 0980(82)1289

【県内各市町村の消費生活相談窓口】

☆消費生活相談窓口は、各市町村に設置されています

市町村	相談窓口	電話番号
市部	那覇市 那覇市消費生活センター	098-862-3278
	宜野湾市 宜野湾市消費生活センター	098-893-4136
	石垣市 市民生活課	0980-82-1253
	浦添市 市民相談室	098-851-5059
	名護市 消費生活相談室	0980-53-1212 (内線348)
	糸満市 市民生活環境課	098-840-8123
	沖縄市 沖縄市消費生活センター	098-929-3140
	豊見城市 消費生活相談	098-850-0159
	うるま市 市民協働課	098-973-5487
	宮古島市 市民生活課	0980-73-2695
	南城市 消費生活相談 (大里庁舎)	098-946-8981
国頭郡	国頭村 企画商工観光課	0980-41-2101
	大宜味村 総務課総務係	0980-44-3001
	東村 総務財政課	0980-43-2201
	今帰仁村 経済課	0980-56-2256
	本部町 商工観光課	0980-47-2700
	恩納村 福祉健康課	098-966-1207
	宜野座村 観光商工課	098-968-5125
	金武町 産業振興課	098-968-2645
	伊江村 商工観光課	0980-49-2906

市町村	相談窓口	電話番号
中頭郡	読谷村 商工観光課	098-982-9216
	嘉手納町 産業環境課	098-956-1111 (内線327)
	北谷町 消費生活相談室	098-936-1234 (内線277)
	北中城村 法律相談	098-935-2233
	中城村 住民生活課	098-895-2131
	西原町 産業課	098-945-4540
島尻郡	与那原町 無料法律相談	098-945-2201
	南風原町 消費生活相談窓口	098-889-3217
	渡嘉敷村 民生課相談窓口	098-987-2322
	座間味村 消費者相談窓口	098-987-2311
	粟国村 民生課	098-988-2017
	渡名喜村 経済課	098-989-2066
	南大東村 産業課	09802-2-2037
	北大東村 福祉衛生課窓口	09802-3-4055
	伊平屋村 総合推進室	0980-46-2800
	伊是名村 商工観光課	0980-45-2534
	久米島町 総合相談窓口	098-985-7123
宮古郡	八重瀬町 観光振興課	098-998-2344
	多良間村 観光振興課	0980-79-2260
	与那国町 消費生活相談窓口	0980-87-3575
八重山郡	竹富町 商工観光課	0980-82-6191